

Rad No.: 25-240-146699

Barranquilla, 22/09/2025

Señor(a)
OLIVELLA ZULETA NUBIS LEONOR
Calle 31 No. 6 BIS - 18
Valledupar.

Contrato: 6207190

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 2 de septiembre de 2025, radicada bajo el No. 25-003283, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 31 No. 6 BIS - 18 de Valledupar, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión de las facturas de los meses de abril, mayo, junio, julio y agosto de 2025, en la presente comunicación solo nos pronunciaremos al respecto.

Así mismo le informamos que el valor de \$6.715.484.00, corresponde al monto pendiente a la fecha de presentación de su escrito, incluyendo saldos diferidos. Nos permitimos detallar, los conceptos facturados a la fecha:

Ítem	Concepto	Periodo de facturación				
		abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25
1	SALDO ANTERIOR	\$ 0	\$ 0	\$ 42.743	\$ 0	\$ 1.448.407
2	CARGO FIJO MENSUAL	\$ 5.067	\$ 5.087	\$ 5.114	\$ 5.124	\$ 5.123
3	CONTRIBUCION(8.9% Cons. + 8.9% C. Fijo CN-AJ-202505	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 25.079	\$ 0
	CONTRIBUCION(8.9% Cons. + 8.9% C. Fijo CN-AJ-202506	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 25.675	\$ 0
	CONTRIBUCION	\$ 0	\$ 0	\$ 455	\$ 45.850	\$ 11.655
4	Ajuste de Consumo (90m3 - Mayo-2025)	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 281.790	\$ 0
	Ajuste de Consumo (96m3 - Junio-2025)	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 288.480	\$ 0
	CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 2.873	\$ 18.786	\$ 0	\$ 507.012	\$ 125.832
5	RECONEXION_03/09/2024	\$ 4.036	\$ 3.610	\$ 4.064	\$ 4.361	\$ 3.822
	MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_16/10/2024	\$ 2.996	\$ 2.672	\$ 3.033	\$ 3.271	\$ 2.856
6	RECONEXION_26/03/2025	\$ 2.612	\$ 1.952	\$ 2.086	\$ 2.179	\$ 2.081
7	Financiacion_03/06/2025	\$ 0	\$ 0	\$ 1.785	\$ 0	\$ 0
	Financiacion_17/06/2025	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 1.785	\$ 0
8	MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_12/06/2025	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 224.437	\$ 224.172
9	IVA	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 1	\$ 4
10	INTERES DE MORA	\$ 625	\$ 45	\$ 142	\$ 4	\$ 19
11	INTERES DE FINANCIACION	\$ 9.099	\$ 10.591	\$ 9.626	\$ 33.529	\$ 52.256
Valor total producto Gas		\$ 27.308	\$ 42.743	\$ 69.048	\$ 1.448.577	\$ 1.876.227
12	SALDO ANTERIOR	\$ 0	\$ 0	\$ 89.669	\$ 0	\$ 89.182
	SEGURO DEUDORES BRILLA	\$ 4.684	\$ 4.621	\$ 4.685	\$ 4.500	\$ 7.247
	ACUERDO DE PAGO_02/09/2024	\$ 46.547	\$ 42.985	\$ 46.399	\$ 48.574	\$ 44.006
	INTERES DE MORA	\$ 385	\$ 66	\$ 99	\$ 324	\$ 348
	INTERES DE FINANCIACION	\$ 37.991	\$ 41.997	\$ 38.459	\$ 35.784	\$ 40.819

Valor Total Producto Brilla	\$ 89.607	\$ 89.669	\$ 179.311	\$ 89.182	\$ 181.602
Valor Total Factura	\$ 116.915	\$ 132.412	\$ 248.359	\$ 1.537.759	\$ 2.057.829

SALDO ANTERIOR

Referente al concepto de SALDO ANTERIOR, presentado en los meses analizados, le indicamos que, corresponden a los valores que no habían sido cancelados por el usuario del servicio dentro de las fechas límites de pago.

CARGO FIJO MENSUAL

En cuanto al concepto de **Cargo Fijo**, le informamos que, este se cobra de acuerdo con lo señalado en el artículo 90 Numeral 2 de la Ley 142 de 1994, el cual establece: *"un cargo fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso."*

Se considerarán como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia".

Contribución

Referente al concepto de **Contribución**, le informamos que, este se cobra de acuerdo con lo establecido en el Artículo 89 Numeral 1 de la Ley 142 de 1994, el cual, establece: *"se presume que el factor aludido nunca podrá ser superior al equivalente del 20% del valor del servicio y no podrán incluirse factores adicionales por concepto de ventas o consumo del usuario. Cuando comiencen a aplicarse las fórmulas tarifarias de que trata esta ley, las comisiones sólo permitirán que el factor o factores que se han venido cobrando, se incluyan en las facturas de usuarios de inmuebles residenciales de los estratos 5 y 6, y en las de los usuarios industriales y comerciales. Para todos estos, el factor o factores se determinará en la forma atrás dispuesta, se discriminará en las facturas, y los recaudos que con base en ellos se hagan, recibirán el destino señalado en el artículo 89.2 de esta ley".*

Consumo de abril de 2025.

Con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, el consumo del mes de abril de 2025, corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. SH-21038004-24, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146¹, tal como detallamos a continuación:

Periodo	Lectura actual	-	Lectura anterior	X	Factor de corrección	=	Consumo mes (m3)
Abr-25	35		34		0.9951		1

Como puede observar, el consumo cobrado en la facturación del mes de abril de 2025 corresponde estrictamente a la diferencia de lecturas registradas por el equipo de medida instalado en el inmueble y por ende corresponde al uso que se le da al servicio de gas natural.

¹ Artículo 146 de la Ley 142 de 1994: La medición del consumo, y el precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ellos los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

Consumo de mayo, junio y julio de 2025.

Debido a que, al momento de elaborar la factura del mes mayo de 2025, la lectura registrada por el medidor del citado servicio, no se encontraba acorde con el promedio mensual de los consumos, y debido a que, al momento de elaborar la factura de junio de 2025, no fue posible realizar la toma de lectura del medidor por causas ajenas a la empresa (número de contador diferente) GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en la factura de dicho mes, el consumo promedio que registraba el servicio, el cual era de 6 y 0 metros cúbicos respectivamente.

Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 el cual indica: *"La medición del consumo, y el precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que consumos midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un periodo no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según disponga los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales"*.

Con relación a la desviación significativa, le indicamos que de acuerdo con lo señalado por la **RESOLUCIÓN No. 105 007 del 30 de enero de 2024**, expedida por la **COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS, Artículo 1**, que modificó de *forma transitoria el artículo 38 de la Resolución CREG 108 de 1997*, GASCARIBE S.A. E.S.P., por medio de su **CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES**, que rige las relaciones entre los usuarios y la Empresa, estableció en el TITULO I, DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA NO JUSTIFICADA:

"Se entenderá por desviación significativa No Justificada todo usuario que se encuentre dentro de los parámetros descritos en la fórmula fijada en el párrafo primero, artículo 1 de la Resolución CREG 105 007 DE 2024 o la norma que la modifique o adicione, sin que se encuentre justificada la desviación en algún criterio de la analítica de datos diseñada por LA EMPRESA. En este caso, LA EMPRESA realizará la visita que corresponda."

Ahora bien, el artículo 44 párrafo 3, del CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, respecto de las DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS NO JUSTIFICADAS, señala:

"Mientras se establece la causa de la desviación del consumo, LA EMPRESA determinará el consumo con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses, tomando como valor mínimo el señalado en la última facturación, o con fundamento en los consumos promedios de otros USUARIOS que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales. Una vez aclarada la causa de la desviación, LA EMPRESA procederá a establecer las diferencias entre los valores facturados, que serán abonados o cargados al USUARIO, según sea del caso, en el siguiente período de facturación."

Con el fin de investigar la desviación significativa presentada, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al citado inmueble el día 12 de mayo de 2025, y se pudo observar que el medidor registraba una lectura de 175 metros cúbicos, el centro de medición se encuentra en mal estado, funciona restaurante.

Consideramos importante resaltar que, sobre el citado servicio el día 12 de junio de 2025 se efectuó un cambio de medidor, en el sentido de retirar el medidor No. SH-21038004-24 con lectura 247 metros cúbicos, el cual no se encontraba en óptimas condiciones (sin sellos de seguridad, perforado), y se instaló el medidor No. K-5235474-24 con lectura cero (0) metros cúbicos.

Para la elaboración de la factura del mes julio de 2025, se verificó que, entre los meses de mayo, junio y julio de 2025, se consumió un total de 359 metros cúbicos teniendo en cuenta las diferencias de lecturas registradas por el medidor retirado y el medidor instalado el 12 de junio de 2025, tal como detallamos en el siguiente párrafo:

Teniendo en cuenta que, la última lectura tomada al medidor retirado No. No. SH-21038004-24, antes que se realizara su cambio, había sido de 35 metros cúbicos, (factura del mes de abril de 2025), a la lectura 247 metros cúbicos, que corresponde a la lectura registrada cuando en la fecha en que se realizó el cambio del medidor, (es decir 12 de junio de 2025), esto muestra una diferencia de 212 metros cúbicos, más los 149 metros cúbicos registrados por el nuevo medidor No. No. K-5235474-24, al momento de elaborar la factura del mes de julio de 2025, nos arroja un total de 361 metros cúbicos, que aplicándosele el factor de corrección queda en 359 metros cúbicos, correspondiente a 96, 96 y 167 metros cúbicos para los meses de mayo, junio y julio de 2025 respectivamente.

Es por ello que, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó un ajuste en la factura del mes de julio de 2025, en el sentido de, cobrar los 90 y 96 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en los meses de mayo y junio de 2025; más los 167 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de julio de 2025, para completar los 359 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.

El ajuste de consumo de la facturación de los meses de mayo y junio de 2025, de los 90 y 96 metros cúbicos por valor de \$281.790,00 y \$288.480.00, con su respectiva contribución, por la suma de \$25.079,00 y \$25.675.00; cobrados en la facturación del mes de julio de 2025, se realizó con fundamento en lo establecido en el artículo 149 de la ley 142 de 1994 que señala: " ... Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de periodos anteriores o en la de suscriptores o usuario en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso".

Consumo de agosto de 2025.

Con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, el consumo del mes de agosto de 2025, corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. K-5235474-24, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146, tal como detallamos a continuación:

Periodo	Lectura actual	-	Lectura anterior	X	Factor de corrección	=	Consumo mes (m3)
Ago-25	191		149		0.9916		42

Como puede observar, el consumo cobrado en la facturación del mes de agosto de 2025 corresponde estrictamente a la diferencia de lecturas registradas por el equipo de medida instalado en el inmueble y por ende corresponde al uso que se le da al servicio de gas natural.

No obstante, lo anterior, con ocasión a su reclamación, el día 9 de septiembre de 2025, enviamos al inmueble en mención, a uno de nuestros técnicos, quien efectuó una visita, mediante la cual no pudo verificar las instalaciones del predio, toda vez que, se encontró solo.

Igualmente le informamos que, al momento de la visita, el medidor No. K-5235474-24, presentaba una lectura de 204 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde con la anotada en la facturación de agosto de 2025.

De acuerdo con lo anterior, determinamos que, los consumos de los meses de abril, Mayo, junio, julio y agosto de 2025, corresponden al uso que le está dando el usuario al servicio de gas natural. Por ello, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores cobrados por concepto de consumo en dichas facturas.

RECONEXION 03/09/2024 y MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN 16/10/2024

El concepto de RECONEXION_03/09/2024 corresponde a la reconexión realizada el día 3 de septiembre de 2024, la cual, se generó luego de que se eliminara la causal (mora en la facturación) que había dado origen a la suspensión efectuada el día 11 de noviembre de 2022.

Es de anotar que, el cobro por concepto de RECONEXION_03/09/2024, fue diferido a un plazo de 24 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de septiembre de 2024.

Los conceptos de MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_16/10/2024 corresponde a los trabajos realizados el día 15 de octubre de 2024, los cuales consistieron en realizar cambio de medidor.

Es de anotar que, el cobro por concepto de MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_16/10/2024, fue diferido a un plazo de 48 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de octubre de 2024.

Con relación al cobro realizado por los conceptos de RECONEXION_03/09/2024 y MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_16/10/2024, le indicamos que, de conformidad con lo estipulado en el artículo 152 de la Ley 142 de 1994, es de la esencia del contrato de servicios públicos que los suscriptores o usuarios puedan presentar reclamos en caso de que en la factura de servicios públicos le estén cobrando conceptos que no ha consumido.

No obstante, el término que tiene el usuario para presentar reclamaciones por facturación se encuentra limitado por el inciso 3° del artículo 154 ibidem, el cual establece lo siguiente:

(...) "En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos" (...)

En este sentido, el inciso 3° del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, es claro al disponer que, el derecho de los usuarios para presentar reclamaciones por la mala facturación o cobro excesivo no es indefinido, toda vez que, la ley concede un término de cinco (5) meses contados desde la expedición de la factura.

Por lo anterior, no es factible para la empresa atender su reclamación respecto a los cobros efectuados por concepto de RECONEXION_03/09/2024 y MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_16/10/2024, toda vez que, perdió su derecho a reclamar, al haber expirado los cinco (5) meses a partir de la fecha de expedición de la factura en la que se cobró la primera cuota, conforme a lo establecido en el inciso 3° del artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Teniendo en cuenta lo anterior, le informamos que no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., atender ningún tipo de reclamación relacionada con los valores facturados por concepto de RECONEXION_03/09/2024 y MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_16/10/2024, señalados en su escrito.

Lo anterior, debido a que, por la caducidad de la acción de reclamación, no existen razones para revivir la oportunidad de revisar las facturas de los meses septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2024 y enero de 2025 para el concepto de reconexión y los meses

de octubre, noviembre, diciembre de 2024, enero y febrero de 2025 para los trabajos ejecutados, por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

RECONEXION 26/03/2025

Con respecto a la suspensión del servicio de gas natural del inmueble antes señalado, realizada el día 8 de marzo de 2025, y la reconexión efectuada el día 26 de marzo de 2025, le informamos que, estas se llevaron a cabo de conformidad con la normatividad vigente, tal como detallamos a continuación:

El día 6 de marzo de 2025, fue generada la orden de suspensión del servicio de gas natural del inmueble en mención, toda vez que, se encontraba incurso en una causal de suspensión, por mora en el pago de las facturas de los meses de enero y febrero de 2025. La citada orden de suspensión fue ejecutada el día 8 de marzo de 2025 y al momento de realizarla, no fue demostrado el pago de la deuda pendiente.

El anterior procedimiento, se realizó de conformidad con lo establecido en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, que establece: *"Suspensión por incumplimiento. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes: La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual..."*

Tal como lo indica la Ley, son las empresas prestadoras del servicio las que indican en sus contratos las causales de suspensión y el término para realizar la suspensión del servicio.

Al respecto, el contrato de condiciones uniformes celebrado con la empresa establece entre las causales de suspensión del servicio lo siguiente: *"Constituyen causales de suspensión por incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario, los siguientes casos: 1.- Por la falta de pago oportuno de por lo menos un período de facturación, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto de manera oportuna"*.

De conformidad con lo previsto en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, la empresa ha determinado que los servicios comerciales, por política de cartera, se suspenderán con un (1) mes vencido, como es su caso.

Igualmente, en la facturación del servicio se indica la fecha a partir de la cual se realizará la suspensión, con el fin de que el usuario tenga conocimiento y realice sus pagos antes de la fecha indicada.

Aunado a lo anterior, en el respaldo de la factura, se indica que, contra la decisión de suspender el servicio por mora, procede el recurso de reposición ante la empresa y en subsidio el de apelación ante la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS, dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de la factura.

Consideramos importante mencionarle que, el reverso de nuestra factura cuenta con una leyenda que establece lo siguiente:

"El no pago oportuno de la factura, dará lugar a la suspensión del servicio a partir de la fecha indicada en ésta. Contra la decisión de suspender el servicio por mora, procede el recurso de reposición ante la empresa y en subsidio el de apelación ante la SSPD dentro de los cinco (5) días siguientes"

al recibo de esta factura. En caso de padecer una situación de vulnerabilidad que pueda afectar sus derechos fundamentales con ocasión de la suspensión deberá acreditarlo antes de la fecha prevista para su ejecución.” **(Subrayado y negrita fuera de texto).**

Al respecto la Corte Constitucional en Sentencia T-793 del año 2012, establece los presupuestos para la validez del aviso previo contenido en la factura, al afirmar que:

(...)

"La Corte considera que no. Ciertamente, un aviso previo en las facturas de servicios públicos no es por sí mismo irrelevante, desde el punto de vista de la satisfacción del derecho al debido proceso. Es más, si va acompañado de las precisiones necesarias, el aviso previo de suspensión que regularmente aparece en las facturas de servicios podría entenderse como suficiente para efectos de garantizar el derecho al debido proceso de los usuarios o suscriptores de los mismos. Así, en su jurisprudencia, la Corporación ha sostenido que la terminación de la relación contractual de prestación de servicios, para que sea ajustada a la Constitución, debe estar precedida de un debido proceso, y que este se puede entender respetado si hay un acto de comunicación "en el que se le informe al suscriptor o usuario sobre la eventual adopción de estas medidas a fin de ser oído y permitírsele la presentación de las pruebas y alegaciones necesarias para su defensa antes de que se adopte la decisión correspondiente". De igual modo, un aviso previo adecuado cumple las finalidades constitucionales que se persiguen con el debido proceso, como pasa a mostrarse a continuación.

Eso sí, debe tratarse de un aviso previo adecuado. Por lo cual no basta con un aviso previo, si no satisface las exigencias antes mencionadas: si en el acto en el que está contenido no aparecen los motivos de la suspensión, ni los recursos que proceden en contra del acto de suspensión, ni ante qué autoridad pueden instaurarse estos últimos o en qué término pueden ser intentados, se viola el derecho al debido proceso (...)."

(...)

En consonancia con los criterios estipulados por la Corte Constitucional, La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, mediante concepto 372 de 2018, trata de manera pormenorizada apartes de la Sentencia T-793 del año 2012, y afirma que:

(...)

"No obstante, esta entidad también ha tenido en cuenta la jurisprudencia emitida por la misma Corporación Constitucional, dentro de su función de revisión de los fallos de tutela, admitiendo que aun cuando se trate de asuntos de carácter particular y concreto y con efectos interpartes, es pertinente aplicarlos, cuando la causal de suspensión sea la de mora en el pago o la falta de pago.

Por lo tanto, se acogió también lo señalado en la Sentencia T-793 de 2012, en torno a aceptar que se respetan los derechos de contradicción y defensa al usuario, cuando la prestadora allega con la factura un aviso previo a la suspensión del servicio, que sea adecuado, es decir, en el cual se le informe al usuario el(los) motivo(s) de suspensión, los recursos que proceden en su contra, el plazo para interponerlos y la autoridad ante quien deben presentarse, aceptar lo contrario, sería tanto como coadyuvar a que se le vulnere el Derecho a un Debido Proceso al usuario y/o suscriptor y así fue

como se refirió la Corte Constitucional, frente al aviso previo adecuado.”
(Subrayado y negrita fuera de texto).

(...)

En virtud de lo anterior, con el aviso previo adecuado en la factura entendemos cumplir el debido proceso para la suspensión del servicio en consonancia con lo estipulado en la Sentencia T-793 de 2012.

Teniendo en cuenta lo anterior, podemos afirmar que, GASCARIBE S.A. E.S.P., desarrolló la Actuación Administrativa en comento, con total acatamiento a las normas pertinentes, así como en su momento concedido los términos previstos para ello, respetando al suscriptor y/o usuarios los derechos constitucionales al debido proceso y a la defensa, por tanto, no ejerce posición dominante.

Al eliminar la causal de suspensión del servicio de gas natural, con el pago realizado el día 26 de marzo de 2025, se generó la orden de reconexión, la cual, fue ejecutada el día 26 de marzo de 2025, y su costo de \$62.657.00, fue cobrado a la facturación del servicio, financiada a un plazo de 24 cuotas. Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el artículo 142² de la Ley 142 de 1994.

Con relación a su solicitud de descontarle el costo de la reconexión, le indicamos que, para la empresa no es factible acceder a dicha petición, teniendo en cuenta que, el Gobierno anunció la objeción al proyecto de ley que pretendía eliminar el cobro por reconexión y reinstalación de los servicios públicos domiciliarios (P. L. 016/15S-190/15C) por considerar que, esta reforma a la Ley 142 de 1994 es inconstitucional, ya que vulnera el principio de solidaridad y es un factor de inequidad contra las personas que pagan oportunamente sus obligaciones.

De igual manera, consideramos importante mencionarle que, según lo dispone el artículo 96 de la Ley 142 de 1994, las empresas de servicios públicos se encuentran facultadas para cobrar un cargo por concepto de reconexión que cubra los costos en los que se incurre al realizar dicha actividad.

Así las cosas, para que la empresa restablezca el servicio que ha sido suspendido, el usuario debe eliminar las causas que dieron origen a tal suspensión y pagar los gastos en que incurra la empresa prestadora con ocasión a la reinstalación o reconexión del servicio.

A la fecha, ninguna Corte ha declarado ilegal el cobro de los costos de la reconexión del servicio suspendido, por lo tanto la norma se encuentra vigente y es de obligatoria aplicación, tanto para la empresa como para los usuarios de dichos servicios.

De acuerdo con todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma la suspensión del servicio de gas natural del inmueble antes señalado, efectuada por mora en el pago de la facturación, teniendo en cuenta que esta se realizó de conformidad con lo establecido en el Artículo 140 de la ley 142 de 1994.

Financiación 03/06/2025 y Financiación 17/06/2025

En cuanto al **Cobro de Duplicado**, le informamos que, este se cobra de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes, artículo 36 PARÁGRAFO 3. Parágrafo aplicable a Gases del Caribe S.A. Empresa de Servicios Públicos. Si habiéndose entregado la(s) factura(s) en el sitio o forma convenido el usuario solicita una copia adicional o

² **ARTICULO 142, LEY 142 DE 1994:** “Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar la causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo con las condiciones uniformes del contrato”.

actualizada de dicha(s) factura(s) LA EMPRESA podrá cobrar esta copia. El valor será de \$1.500 más IVA si el usuario realiza la solicitud en las oficinas de LA EMPRESA o en los sitios que LA EMPRESA defina para tal fin, o \$2.000 más IVA si el usuario solicita que le hagan llegar la copia de la factura al inmueble. LA EMPRESA no cobrará la factura que el usuario solicite dentro del trámite de una queja o reclamación.

MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN 12/06/2025

Respecto al concepto de "MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN 12/06/2025" cobrado en las facturas de julio, agosto y septiembre de 2025 del servicio de gas natural del inmueble en mención, nos permitimos indicar que, el día **05 DE JUNIO DE 2025**, se realizó una visita técnica, por parte de la empresa, al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la **CL 31 KR 6 BIS - 18 DE VALLEDUPAR - CESAR** con ocasión de la cual se retiró el medidor **SH-21038004-24**, con el fin de verificar si cumple con los requisitos exigidos por las normas ISO/IEC 17025 de 2017, y NTC 2728, Norma Técnica Colombiana para Medidores de Gas de Tipo Diafragma, en el Laboratorio de Metrología, el cual, se encuentra acreditado por Organismo Nacional de Acreditación de Colombia ONAC.

El retiro del medidor **SH-21038004-24**, encuentra asidero legal en el Artículo 145 de la Ley de Servicios Públicos (Ley 142 de 1994), el cual, establece lo siguiente: **Art. 145. Control Sobre el Funcionamiento de los Medidores.** *Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. Se permitirá a la empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado.*

De igual forma, el Contrato de Prestación de Servicio Público de Gas Combustible, celebrado con la Empresa, en el artículo 28 numeral 18, establece lo siguiente:

"28.- OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR, PROPIETARIO, USUARIO, POSEEDOR Y/O TENEDOR: Sin perjuicio de las que por vía general les imponen las leyes, los decretos del ejecutivo, las resoluciones de la CREG, y demás actos de la autoridad competente, son obligaciones del suscriptor, propietario, poseedor y/o tenedor o usuario del servicio las siguientes:

(...)

18. Permitir el reemplazo del medidor, o equipo de medida o del regulador cuando se hayan encontrado adulterados o intervenidos, o su retiro cuando se considere necesario para verificación; o para realizar el corte del servicio; o hacerlos reparar o reemplazar cuando se establezca que su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumento de medida más preciso.

(...)"

GASCARIBE S.A. E.S.P. con el fin de prestarle un buen servicio, y previendo los inconvenientes que representa hoy, no tener servicio de gas natural, al momento del retiro del medidor **SH-21038004-24**, instaló un nuevo medidor **K-5235474-24**, hasta verificar si las anomalías detectadas al equipo de medición retirado **SH-21038004-24** afectaban la confiabilidad de la medición.

Por lo anterior, le informamos que para la adecuada prestación del servicio, se dejó instalado en dicho inmueble el medidor **K-5235474-24**, el cual, es a sus costas y por ello es cobrado en la facturación del servicio bajo el concepto de MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN 12/06/2025, correspondientes al costo del medidor **K-5235474-24** y a la mano de obra de los trabajos realizados en la mencionada visita técnica por valor de **\$1.399.963,00**.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes en su artículo 21 que señala: "**21.- RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL POR LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN Y ACOMETIDAS.** En caso de pérdida, daño o destrucción del equipo de medida, sus partes o daño de la acometida por causa no imputable a LA EMPRESA, el costo de la reparación o reemplazo será en todo caso, por cuenta del suscriptor o usuario".

No obstante lo anterior, nos permitimos informarle que, el valor facturado por concepto del medidor K-5235474-24, se encuentra en reclamo, toda vez que GASES DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS, le brindará al usuario del servicio, el periodo de una factura con el fin de que tome las acciones necesarias para reemplazar, por su propia cuenta, el medidor. (Artículo 144 de la Ley 142 de 1994).

Es necesario aclarar que, en caso de que el usuario decida suministrar su propio equipo de medición, éste deberá reunir las características técnicas establecidas por la empresa, de conformidad con lo señalado en el Ley 142 de 1994, artículo 144. Dichas características deberán ser constatadas en el Banco de pruebas de GASES DEL CARIBE S.A., EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS, a través de una prueba de calibración realizada a dicho equipo de medición.

El costo de la calibración asciende a la suma de **\$96.870,00 + I.V.A.** y deberá ser cancelado por anticipado. En caso de que el medidor suministrado por parte del usuario del servicio, no reúna las características técnicas, la Empresa no realizará devolución del dinero. Para el caso contrario, la Empresa procederá con su instalación y retirará el medidor K-5235474-24 que se encuentra actualmente instalado en el inmueble en mención. Es de anotar, que los equipos de medición suministrados por parte del usuario, no cuentan con la garantía indicada en nuestro Contrato de Condiciones Uniformes.

De igual manera le indicamos que, vencido el período de facturación antes señalado, si el usuario no ha realizado el cambio del equipo de medición, GASES DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS, no devolverá los valores cancelados por concepto del medidor K-5235474-24 instalado el día **05 DE JUNIO DE 2025** y dejará instalado dicho medidor a costas del usuario del servicio.

SEGURO DEUDORES BRILLA

En cuanto al cobro del concepto de **seguro Deudores Crédito Brilla**, le informamos que, el predio en mención tiene una deuda pendiente por cancelar por concepto del Crédito Brilla, y al momento que el beneficiario desea hacer efectivo el crédito aprobado por la Empresa, le son indicados los términos y condiciones a tener en cuenta para obtener el mismo.

Dentro de los requisitos, se le exige el pago de un seguro que es incluido dentro de las cuotas pactadas al momento de la celebración del contrato, para que en caso del fallecimiento o declaración de invalidez del deudor del Crédito Brilla, dicho seguro le cubra el valor de la deuda pendiente.

Por lo anterior, le informamos que mientras se encuentre cancelando la deuda correspondiente al Crédito Brilla, junto con la cuota de este, seguirá cancelando el **Seguro Deudores Brilla**, que se dará por terminado una vez se cancele el crédito en su totalidad.

ACUERDO DE PAGO 02/09/2024

Revisada nuestra base de datos, se constató que, a la fecha, en el citado servicio se está facturado un concepto de ACUERDO DE PAGO_02/09/2024 correspondiente a al acuerdo de pago realizado en día 2 de septiembre de 2024 toda vez que, se encontraba en mora con la facturación del servicio.

IVA

El **IVA**, es un impuesto de carácter nacional y grava la prestación de servicios y la venta e importación de bienes en el territorio nacional. La tarifa del IVA varía según la clase de bienes o servicios, siendo en general del 19%; ciertos bienes tienen tarifas diferenciales y otros se encuentran excluidos del impuesto.

Interés de Mora

El **Interés de Mora**, se cobra de acuerdo con lo establecido en el capítulo V, artículo 39, del Contrato de Prestación de Servicio Público de Gas Natural, que establece lo siguiente: *INTERÉS MORATORIO: LA EMPRESA cobrará intereses de mora por el no pago oportuno de las facturas, los cuales serán liquidados a la tasa máxima legal permitida, sin perjuicio de que se pueda ordenar la suspensión del servicio.* De acuerdo con lo anterior, el no pago oportuno dentro de las fechas límites de pago, genera un cobro por interés de mora.

Intereses de Financiación

Los conceptos indicados como "**Intereses de Financiación**", corresponden a los intereses corrientes que se liquidan y se causan mensualmente sobre el capital adeudado. La diferencia del valor en cada una de las cuotas mensualmente causadas se debe a la modalidad de financiación pactada (tasa variable para los intereses). En tal sentido, le indicamos que, cuando la Superintendencia Financiera de Colombia, periódicamente modifica sus tasas de interés, la cuota del crédito es afectada proporcionalmente hacia el alza o hacia la baja, dependiendo de la variación del interés mensual fijado por dicha autoridad financiera.

Por todo lo anterior GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores cobrados en los meses en comento.

Es importante señalar que, la Empresa elevó a reclamo la suma de \$1.311.103.00 por concepto de consumo, registrado en las facturas de los meses de julio y agosto de 2025, hasta agotar la actuación administrativa. Por lo que, a la fecha, registra un saldo pendiente por cancelar por valor de \$1.154.172.00, correspondiente a la factura de los meses de julio, agosto y septiembre de 2025 que no es objeto de reclamo.

Cualquier información adicional sobre el particular con gusto la suministraremos en nuestras oficinas de atención al usuario, a través de la línea telefónica (605)3227000, o a través de nuestra página web www.gascaribe.com sección Pagos y Servicios en línea.

Contra la presente decisión proceden los recursos de Reposición y en subsidio el de Apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos, dentro de los (5) cinco días hábiles siguientes a su notificación. A excepción de los servicios financieros brilla. Los cuales podrá presentar a través de nuestra página web www.gascaribe.com sección Pagos y Servicios en línea, o en nuestras oficinas de Atención a Usuarios. Al respecto, es importante señalar que para recurrir deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, lo anterior, de acuerdo con lo previsto en el Art.155 de la Ley 142 de 1994.

Atentamente,


CARLOS JÚBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS001/73
JUADAZ/73
230989819

BARRANQUILLA - COLOMBIA
CARRERA 54 No. 59 - 144

SANTA MARTA - COLOMBIA
AV. EL LIBERTADOR No. 15-29

VALLEDUPAR - COLOMBIA
CALLE 16A No. 4 -92

Teléfonos
Servicio al Cliente (605) 3227000 Conmutador (605) 3612499 - (605) 3197310

Gascaribe.com