

Rad No.: 25-240-158691

Barranquilla, 27/11/2025

Señor(a)
ANGELA DIAZGRANADOS
Calle 8 No. 10 -51 Gaira
Rodadero (Mag)

Contrato: 4163213

Asunto: Verificación de facturación

En respuesta a la comunicación recibida en nuestras oficinas el día 6 de noviembre de 2025, radicada bajo el No. 25-005238, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 8 No. 10 – 51 de Rodadero (Mag), nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión de la facturación del mes de octubre de 2025, GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación solo se pronunciará al respecto. Así mismo, se hace necesario pronunciarse sobre los consumos de los meses de agosto, septiembre y noviembre de 2025.

Con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, se le cobraron los siguientes conceptos por servicio de gas natural en el mes de octubre de 2025, los cuales relacionamos en el cuadro No. 1:

Ítem	Concepto	Periodo de facturación
		oct-25
1	CARGO FIJO MENSUAL	\$ 5.134
2	CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 59.740
3	Financiacion_25/10/2023	\$ 310
	REVISION PERIODICA_25/10/2023	\$ 1.633
4	INTERESES DE FINANCIACION	\$ 1.755
5	RECARG MORA GRAVAD OTROS SERV	\$ 15
	INTERES DE MORA NO GRAVADO	\$ 769
6	IVA	\$ 283
Valor total producto Gas		\$ 69.639
SERVICIOS FINANCIEROS (Serv.Susc.53148959)		
7	SEGURO DEUDORES TASA DIF	\$ 8.646
	SEGURO FACTURA PROTEGIDA	\$ 15.000
	CREDITO BRILLA_30/08/2025	\$ 142.965
	INTERESES DE FINANCIACION	\$ 86.034
SERV.BRILLA SEGUROS (Serv.Susc.52920605)		
8	SERVICIO EXEQUIAL	\$ 20.000
		\$ 272.645
Valor Total Factura		\$ 342.284

Cuadro No. 1

Con relación a los conceptos relacionados en la tabla anterior, nos permitimos informarle lo siguiente:

• **Ítem 1 CARGO FIJO MENSUAL:**

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

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".

- **Ítem 2 CONSUMO DE GAS NATURAL:**

Consumo agosto de 2025

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-2189140-12, 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)
Ago 25	3028		3007		0.9896		21

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.

Consumo septiembre de 2025

Verificada la facturación No. 2156912722 se determinó que, debido a un error en la toma de la lectura registrada por el medidor, en el mes de septiembre de 2025, de los 29 metros cúbicos cobrados, se facturaron 23 metros cúbicos de más, los cuales, no han sido registrados por el medidor tal como se pudo constatar en visita técnica realizada el día 13 de noviembre de 2025.

Por ello, se descontó en la facturación del servicio, el valor de \$70.012.00, por concepto de consumo correspondiente a los 23 metros cúbicos, cobrados de más en la facturación del mes de septiembre de 2025. Así mismo, se corrigió la lectura real del medidor No. K-2189140-12, en nuestra base de datos.

Consumo octubre y noviembre de 2025

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 parágrafo primero, artículo 1 de la Resolución CREG 105 007 DE 2024 o la norma que la modifique o adicione, sin que se encuentre justificada

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.

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 parágrafo 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.”

Ahora bien, al momento de la elaboración de la facturación del mes de octubre de 2025, se identificó una desviación del consumo, por lo que GASCARIBE S.A. E.S.P., procedió a cobrar en la factura del mes señalado, el consumo promedio que registraba dicho servicio, el cual era de 20 metros cúbicos, de acuerdo con lo previsto en el CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, el artículo 44 parágrafo 3.

Para la elaboración de la factura del mes de noviembre de 2025, se pudo verificar que el medidor registraba una lectura de 3047 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 3034 metros cúbicos (lectura corregida de septiembre de 2025), arrojando una diferencia de 13 metros cúbicos. Al aplicar el factor de corrección, arroja un consumo corregido de 13 metros cúbicos.

Teniendo en cuenta lo anterior, al periodo de septiembre de 2025, le corresponde un consumo de 6 metros cúbicos; y al periodo de octubre de 2025, le corresponde un consumo de 7 metros cúbicos.

Es por ello que, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó un ajuste en la factura del mes de noviembre de 2025 en el sentido de, descontar los 13 metros cúbicos de consumo cobrados de más en el mes de octubre de 2025; así mismo, genero cobro de los 6 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de noviembre de 2025, para completar los 13 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.

El ajuste de consumo de la facturación del mes de octubre de 2025, de los 13 metros cúbicos por valor de \$38.831.00, descontados en la facturación del mes de noviembre 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 períodos 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*”.

Con ocasión a su reclamación sobre el consumo facturado le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al predio que nos ocupa, el día 13 de noviembre de 2025, quien efectuó una revisión técnica en las instalaciones del servicio de gas natural del inmueble en mención, mediante la cual se pudo observar que el medidor se encontraba en buen estado, se realizó prueba de hermeticidad sin evidenciar anomalías, lectura de 3048 metros cúbicos.

• **Ítem 3 Financiación_25/10/2023 - REVISION PERIODICA_25/10/2023:**

El día 25 de octubre de 2025 uno de los funcionarios del organismo de inspección acreditado ante la ONAC realizó la revisión periódica² de instalaciones internas del servicio de gas natural,

2 "ARTÍCULO 9. Modificar el numeral 5.23 del Anexo General de la Resolución CREG 067 de 1995, el cual quedará así: "5.23. El usuario deberá realizar una Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas entre el Plazo Mínimo entre Revisión y el Plazo Máximo de Revisión Periódica con Organismos de Inspección Acreditados en Colombia para esta actividad o con las empresas distribuidoras, las cuales podrán realizar la actividad directamente como Organismo Acreditado o a través de sus contratistas que se

BARRANQUILLA - COLOMBIA CARRERA 54 No. 59 - 144	SANTA MARTA - COLOMBIA AV. EL LIBERTADOR No. 15-29	VALLEDUPAR - COLOMBIA CALLE 16A No. 4 - 92
--	---	---

mediante la cual, se pudo constatar que, la instalación interna del citado servicio cumple con las normas técnicas de seguridad vigente, motivo por el cual se le entregó el certificado de conformidad de las instalaciones.

Cabe señalar que, la citada revisión periódica tuvo un costo total \$116.931.00 (IVA incluido), el cual, fue financiado automáticamente para cancelarse a un plazo de 48 cuotas, a través de los siguientes conceptos:

Concepto	Valor Total
REVISION PERIODICA_25/10/2023	\$98.261
FINANCIACION_25/10/2023	\$18.670
Total	\$116.931

• **Ítem 4 INTERESES DE FINANCIACION:**

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.

• **Ítem 5 RECARG MORA GRAVAD OTROS SERV - INTERES DE MORA NO GRAVADO:**

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.

• **Ítem 6 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.

• **Ítem 7 Y 8 SERVICIOS FINANCIEROS – SERVICIOS BRILLA SEGUROS:**

Le informamos que, el beneficiario que desea hacer efectivo el crédito debe cumplir con los términos y condiciones establecidos por La Empresa.

Entre los principales requisitos, se indica que **se puede otorgar crédito a quien figure como suscriptor del servicio, ser propietario o usuario.**

Para el caso objeto a reclamación revisamos en nuestra base de datos y constatamos que, en el inmueble en mención se está facturando un crédito Brilla y seguro factura protegida tal como lo indicamos a continuación:

encuentren acreditados, cumpliendo las condiciones y procedimientos establecidos por las normas técnicas o reglamentos técnicos aplicables. **El costo de esta revisión estará a cargo del usuario.** (subraya fuera de texto)

Al respecto señalamos que: “**Plazo Mínimo entre Revisión:** corresponde a los cinco meses anteriores al Plazo Máximo de la Revisión Periódica. Dentro de éste se programará y se podrá realizar la Revisión Periódica de la Instalación”. Al respecto indicamos que, el plazo máximo son cinco años.

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

El crédito fue adquirido en el mes de agosto de 2025 por la señora ANGELA DIAZGRANADOS HINCAPIE el deudor del crédito, quien en calidad de usuario autorizó el cobro del mencionado crédito en la facturación del servicio de gas natural, por valor de \$4.805.000.00 pactado a 24 cuotas.

Cabe anotar que, a la fecha, el mencionado servicio, tiene una cuota pendiente por cancelar, por valor de \$253.827.00., más un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$4.285.010.00.

En el evento que lo desee puede acercarse a nuestras oficinas para cancelar el saldo pendiente de la obligación o realizar abonos parciales adicionales al pago de la cuota mensual.

Respecto al seguro factura protegida Cardiff, le informamos que este fue tomado de manera voluntaria, al adquirir el crédito Brilla en mención.

En cuanto al amparo del seguro Cardiff, le informamos que, si el usuario tiene una incapacidad de 15 días o más, la aseguradora abonará al crédito brilla un monto de \$600.000; si la incapacidad es de 105 días en adelante, al usuario se le abonará a un monto por \$600.000 a su cuenta bancaria; igualmente cuenta con un auxilio de muerte por cualquier causa donde se les pagará a sus beneficiarios de ley el valor de \$2.000.000.00

Para adquirir el condicionado del seguro factura protegida lo puede descargar de la página web de www.brillagascaribe.com

Ahora bien, si desea desistir de la protección del seguro factura protegida, con gusto le atenderemos al asegurado por medio de las líneas de atención: 01 8000 913 333 y (601) 7455551 donde debe comunicarse la deudora/asegurada o por este mismo medio aportando copia de su cedula para entregar soporte de la mencionada póliza e iniciar el proceso de anulación.

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.

Le informamos que GASCARIBE S.A. E.S.P., brinda la oportunidad a todos sus usuarios de acceder a la compra de seguros a través de la facturación del servicio de gas natural, con el fin de mejorar la calidad de vida de los hogares que cuentan con el suministro de gas natural.

Para la adquisición de los seguros ofrecidos por La Empresa, se requiere que el usuario suministre sus datos y su autorización al asesor de la compañía aseguradora. De acuerdo con lo anterior, le indicamos que, el seguro cobrado a través de la facturación del servicio de gas natural del inmueble en comento fue tomado de manera voluntaria.

El seguro PROEXEQUIAL es un plan que cubre los servicios exequiales de un núcleo familiar, para su afiliación es obligatorio la firma de un habitante del inmueble mayor de 18 años, que su ingreso y retiro es tomado voluntariamente.

De acuerdo con lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores por los mencionados conceptos en la facturación del mes de octubre de 2025, así como el ajuste de consumo realizado en los meses de septiembre y octubre de 2025.

Respecto a sus **peticiones 1, 2, 3 y 4** GASCARIBE S.A. E.S.P. ha dado tramite a lo mencionado en los términos anteriormente expuestos.

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, *exceptuando servicios financieros Brilla*, dentro de los (5) cinco días hábiles siguientes a su notificación. 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 JUBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS007/73
233454264