

Rad No.: 26-240-103570

Barranquilla, 26/01/2026

Señor(a)
LYA DAMARIZ SIERRA GONZALEZ
Calle 49 No. 63 - 26 BARRIO MODELO
Barranquilla

Contrato: 1055563

Asunto: verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 5 de enero de 2026, radicada bajo el No. 26-000048, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 49 No. 63 - 26 CASA 1 de Barranquilla, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión de la factura por valor de \$198.323.00, se realizó la verificación y versa sobre el mes de noviembre de 2025, por lo cual solo nos pronunciaremos al respecto.

Así las cosas, se realizó la verificación y se están cobrando los siguientes conceptos:

Ítem	Concepto	Periodo de facturación
		nov-25
1	CARGO FIJO MENSUAL	\$ 5.147
2	Ajuste de Consumo (4m3 - Junio-2025)	\$ 12.144
	Ajuste de Consumo (5m3 - Julio-2025)	\$ 14.980
	Ajuste de Consumo (7m3 - Agosto-2025)	\$ 21.308
	Ajuste de Consumo (8m3 - Septiembre-2025)	\$ 23.896
	Ajuste de Consumo (11m3 - Octubre-2025)	\$ 32.791
	CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 53.298
3	MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_07/06/2025	\$ 2.256
4	Financiacion_06/12/2022	\$ 480
	REVISION PERIODICA_06/12/2022	\$ 2.525
	MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_29/12/2022	\$ 2.311
5	IVA	\$ 139
6	INTERES DE FINANCIACION	\$ 4.048
Valor total producto Gas		\$ 175.323
6	SEGURO PROTECTOR	\$ 23.000
Valor Total Producto Brilla		\$ 23.000
Valor Total Factura		\$ 198.323

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

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".

Consumo

Con relación al consumo cobrado en la facturación del mes de noviembre de 2025, le informamos que, para GASCARIBE S.A. E.S.P., también será necesario pronunciarse sobre los consumos de los meses de mayo, junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2025.

Debido a que al momento de elaborar la factura de los meses de mayo, junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2025, no fue posible realizar la toma de lectura del medidor por causas ajenas a la empresa (no se tiene acceso al medidor) GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en la factura de dicho mes, el consumo promedio que registraba el servicio.

Mes	Consumo Promedio
May-25	13M ³
Jun-25	13M ³
Jul-25	12M ³
Ago-25	11M ³
Sep-25	9M ³
Oct-25	5M ³

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”.

Para la elaboración de la factura del mes de noviembre de 2025, se verificó que, el medidor registraba una lectura de 1860 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 1740 metros cúbicos (factura de abril de 2025), arrojando una diferencia de 120 metros cúbicos, que aplicándosele el factor de corrección queda en 120 metros cúbicos, correspondiente a 13, 17, 17, 18, 17, 16 y 18 metros cúbicos para los meses de junio, julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2025, respectivamente.

Teniendo en cuenta lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en la factura de noviembre de 2025, los 4, 5, 7, 8 y 11 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en los meses de junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2025, por valor de \$12.144.00, \$14.980.00, \$21.308.00, \$23.896.00 y \$32.791.00, más los 18 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de noviembre de 2025, por valor de \$53.298.00, para completar los 120 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.

Tal como se puede observar, la empresa no recuperó el consumo del mes de mayo de 2025 dando cumplimiento a lo indicado en artículo 150 de la Ley 142 de 1994.

No obstante, le informamos que, el día 6 de enero de 2026, enviamos al inmueble en comento a uno de nuestros técnicos, quien observó que, el centro de medición, se encuentra en buen estado, se realizó prueba de hermeticidad y funcionamiento y no presenta fallas, lectura de 1885 metros cúbicos.

Por lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo de los meses en comento.

MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN 29/12/2022 y MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN 07/06/2025

Los conceptos de MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN 29/12/2022, corresponde a los trabajos realizados el día 29 de diciembre de 2022, los cuales consistieron en realizar, se cambió regulador con fuga.

Es de anotar que, el cobro por concepto de MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN 29/12/2022, fue diferido a un plazo de 48 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de enero de 2023.

Los conceptos de MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN 07/06/2025, corresponde a los trabajos realizados el día 6 de junio de 2025, los cuales consistieron en realizar, se cambió la válvula de la acometida con fuga por la espiga, red interna sin fuga, estufa de cuatro quemadores, se realizó prueba de hermeticidad y no presenta movimiento.

Es de anotar que, el cobro por concepto de MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN 07/06/2025, fue diferido a un plazo de 48 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de junio de 2025.

Con relación al cobro realizado por el concepto de MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN 29/12/2022 y MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN 07/06/2025, 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 MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN 29/12/2022 y MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN 07/06/2025, 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 MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN 29/12/2022 y MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN 07/06/2025, 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 de enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2023 para los trabajos ejecutados el día 29 de diciembre de 2022, los meses junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2025 para los trabajos ejecutados el día 7 de junio de 2025, por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

REVISION PERIODICA 06/12/2022, Financiacion 06/12/2022 y MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN 29/12/2022.

La revisión periódica, que se encuentra adelantando el organismo de inspección acreditado antes la ONAC e inscrito y contratado por GASCARIBE S.A E.S.P., obedece a una exigencia legal y es obligatoria para los usuarios, con ocasión de lo establecido en el Código de Distribución¹ (Resolución 067 de 1997 modificada por Resolución 059 de 2012) expedido por la Comisión de regulación de Energía y Gas (CREG), la cual es realizada por el organismo de inspección acreditado en Colombia.

¹ "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 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.

Dicha revisión, verifica el estado de las instalaciones internas, las condiciones de ventilación de los lugares donde se encuentran instalados los gasodomésticos y todo lo relacionado con la buena combustión y conexión de dichos equipos. Así mismo, incluye la entrega de la certificación que indica que las instalaciones internas del inmueble, cumplen con las normas técnicas y de seguridad vigentes y se encuentran funcionando en buenas condiciones, tal como lo indica dicha Comisión en su Código de Distribución. Lo anterior, con el fin de garantizar la seguridad tanto de los habitantes del inmueble, como de sus vecinos y del sistema de distribución de nuestro servicio.

Así la cosas, el día 6 de diciembre de 2022, uno de los funcionarios del organismo de inspección acreditado ante la ONAC realizó la revisión periódica² de instalaciones internas del servicio de gas natural, 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 \$110.312.00 (IVA incluido), el cual, fue financiado automáticamente para cancelarse a un plazo de 48 cuotas, a través de los siguientes conceptos:

Concepto	Valor Total
REVISIÓN PERIÓDICA RES 059	\$92.699.00
FINANCIACIÓN GRAVADA BIENES Y SERVICIOS	\$17.613.00
Total	\$110.312.00

SEGURO PROTECTOR

Referente al seguro objeto de estudio, le informamos que, desde el mes de abril de 2008, GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P., brindó la oportunidad a todos sus usuarios de acceder a la compra de un seguro 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 este servicio.

Es importante señalar que, en la fecha anteriormente indicada, la facturación del servicio de gas natural se expedía con dos diferentes desprendibles, uno que contenía todos los valores relacionados con el servicio público de gas natural y un segundo desprendible que incluía, además del valor del servicio del gas, el valor adicional del seguro.

Para la adquisición del Seguro, no era necesaria la firma de un único asegurado, sólo se requería que el usuario cancelara el desprendible adicional que traía incluida la factura del servicio de gas natural en el año 2008, en el cual se incluía, además del pago del servicio de gas natural, el monto del seguro y así quedaban afiliados al momento de realizar el pago del desprendible en comento; situación que efectivamente se realizó por parte de quien canceló la facturación del servicio. Es importante anotar que, la

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 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.

adquisición del seguro era totalmente voluntaria, brindándole la opción libre al usuario de elegir el cupón con el que cancelaría su factura.

Es importante anotar que, la adquisición del seguro era totalmente voluntaria, brindándole la opción libre al usuario de elegir el cupón con el que cancelaría su factura.

Desde que se promovió la compra de seguros a través de nuestra facturación, se publicitaron en medios de comunicación masivos, las condiciones y requisitos para acceder al seguro y para poder quedar cobijado por el amparo del mismo, entre las últimas actualizaciones del seguro se establece que, tres personas mayores de 18 años de edad, habitantes del predio, que acrediten la calidad de propietarios, arrendatarios o poseedores del inmueble en el que está instalado el servicio de gas natural, se encuentran bajo la cobertura de la póliza en caso de presentar enfermedades graves, incapacidad total y permanente y/o fallecimiento. Lo anterior, de acuerdo con las cláusulas y condiciones del seguro.

Con ocasión a su solicitud, nos permitimos informarle que para la anulación del mencionado seguro es necesario demostrar la calidad en la que actúa, si es propietaria del predio anexar copia del certificado de tradición no mayor a 30 días, copia de la escritura pública o protocolaria, en los casos que los inmuebles no cuenten con certificado de tradición, si es arrendatario contrato de arrendamiento y para los dos casos copia de la cédula de ciudadanía.

Referente a su solicitud de la devolución del dinero cancelado por concepto del citado seguro, le informamos que, no es factible para La Empresa acceder a su petición, teniendo en cuenta que, tres miembros habitantes del predio en el cual se facturó el citado seguro, estuvieron bajo la cobertura de la póliza en caso de enfermedades graves, fallecimiento o incapacidad total y permanente. Lo anterior, de acuerdo con las cláusulas y condiciones del contrato.

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.

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 el mes de noviembre de 2025.

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
235647808