

Rad No.: 26-240-112126

Barranquilla, 12/03/2026

Señor(a)
BELIKIS CAMACHO TOLOZA
Urbanización El Pitufo Manzana 15 Casa 6A Apartamento
Ciénaga – Magdalena.

Contrato: 5160951

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas de atención al usuario, el día 20 de febrero de 2026 radicada bajo el No. CG 26-000173, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Urbanización El Pitufo Manzana 15 Casa 6A Apartamento de Ciénaga – Magdalena, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión de la factura generada por valor de \$474.352, verificamos en nuestro sistema de gestión comercial y se constató que, corresponde a la factura del mes de diciembre de 2025, por lo cual GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación solo se pronunciara sobre los conceptos facturados en el mes de diciembre de 2025.

Ahora bien, 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 diciembre de 2025, los cuales relacionamos en el cuadro No. 1:

GAS NATURAL + CREDITO BRILLA		
Ítem	Concepto	Periodo de facturación
		dic-25
PRODUCTO GAS NATURAL		
1	CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 34.729
2	SUBSIDIO	-\$ 19.881
3	FINANCIACION_25/04/2022	\$ 516
	REVISION PERIODICA_25/04/2022	\$ 2.713
4	RECONEXION_17/02/2024	\$ 2.965
	RECONEXION_30/05/2024	\$ 2.724
	RECONEXION_30/01/2025	\$ 2.459
5	RECONEXION_11/11/2025	\$ 3.225
6	INTERESES DE MORA	\$ 160
7	INTERESES DE FINANCIACION	\$ 7.995
8	IVA	\$ 107
Valor Total Gas Natural		\$ 37.712
Ítem	PRODUCTOS CREDITO BRILLA Y SEGUROS	
9	SALDO ANTERIOR	\$ 219.055
10	SEGURO DEUDORES BRILLA	\$ 18.851
11	ACUERDO DE PAGO_20/11/2025	\$ 81.167
12	INTERESES DE MORA	\$ 1.385
13	INTERESES DE FINANCIACION	\$ 116.182
Valor Total Productos Brilla		\$ 436.640
Valor Total Factura		\$ 474.352

Cuadro No.1

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



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

ITEM No. 1 CONSUMO DE GAS NATURAL con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, el consumo del mes de diciembre de 2025 corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. Y-326787, 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)
Dic-25	2826		2816		0.9908		10

Como puede observar, el consumo cobrado en la facturación del mes de diciembre 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.

Igualmente le informamos que, en labor de toma de lectura el día 26 de enero de 2026, el medidor No. Y-326787, presentaba una lectura de 2835 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde con la anotada en la facturación de diciembre de 2025.

De acuerdo con lo anterior, determinamos que, el consumo del mes de diciembre de 2025 corresponde 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 dicha factura.

ITEM No. 2 SUBSIDIO le informamos que, este se liquida de acuerdo con el porcentaje del subsidio que la Ley 142 de 1994 establece: "**Artículo 3º. SUBSIDIOS. De conformidad con lo establecido en el numeral 99.6 de la Ley 142 de 1994, se utilizarán los siguientes porcentajes para el cálculo de los subsidios, de acuerdo con la metodología descrita en la Resolución CREG-186 de 2010:**

Estrato 1	60%
Estrato 2	50%
Estrato 3	0%

Parágrafo 2º. En ningún caso se otorgará subsidio a los consumos superiores al consumo básico (20m³).

ITEM No. 3 FINANCIACION 25/04/2022 - REVISION PERIODICA 25/04/2022 en cuanto a los conceptos anteriormente mencionados corresponden al IVA (Impuesto al Valor Agregado) de la revisión periódica de instalación y a la revisión periódica de instalaciones seguras efectuada en el citado inmueble en la fecha 23 de abril de 2022, por parte de uno de los operarios del organismo de inspección acreditado ante la ONAC quién en la mencionada fecha 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, cumplía con las normas técnicas de seguridad vigente, motivo por el cual se le entregó el certificado de conformidad de las instalaciones.

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.

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.



Para el caso en mención, le informamos que, la revisión periódica³ de instalaciones internas del servicio de gas natural, 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
REVISION PERIODICA_25/04/2022	\$92.699,00
FINANCIACION_25/04/2022	\$17.613,00
Total	\$110.312,00

No. 4 RECONEXION 17/02/2024 - RECONEXION 30/05/2024 - RECONEXION 30/01/2025

RECONEXION_17/02/2024

El concepto de RECONEXION_17/02/2024 corresponde a la reconexión realizada el día 17 de febrero 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 27 de enero de 2024.

Es de anotar que, el cobro por concepto de RECONEXION_17/02/2024, fue diferido a un plazo de 24 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de febrero de 2024.

RECONEXION_30/05/2024

El concepto de RECONEXION_30/05/2024 corresponde a la reconexión realizada el día 30 de mayo 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 27 de mayo de 2024.

Es de anotar que, el cobro por concepto de RECONEXION_30/05/2024, fue diferido a un plazo de 24 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de mayo de 2024.

RECONEXION_30/01/2025

El concepto de RECONEXION_30/01/2025 corresponde a la reconexión realizada el día 30 de enero de 2025, 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 28 de enero de 2025.

Es de anotar que, el cobro por concepto de RECONEXION_30/01/2025, fue diferido a un plazo de 24 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de enero de 2025.

Con relación al cobro realizado por los conceptos de RECONEXION_17/02/2024 - RECONEXION_30/05/2024 - RECONEXION_30/01/2025, 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 3º del artículo 154 ibidem, el cual establece lo siguiente:

³ "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.

(...)

"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 3º 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 conceptos de RECONEXION_17/02/2024 - RECONEXION_30/05/2024 - RECONEXION_30/01/2025, 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 3º 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 conceptos de RECONEXION_17/02/2024 - RECONEXION_30/05/2024 - RECONEXION_30/01/2025, 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 febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2024 para el concepto de RECONEXION_17/02/2024, las facturas de los meses de mayo, junio, julio, agosto y septiembre de 2024 para el concepto de RECONEXION_30/05/2024 y las facturas de los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2025 para el concepto de RECONEXION_30/01/2025, por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

ITEM No. 5 RECONEXION 11/11/2025 en cuanto a la suspensión del servicio de gas natural realizada el día 26 de septiembre de 2025, y la reconexión efectuada el día 11 de noviembre de 2025, le informamos que, estas fueron efectuadas de conformidad con la normatividad vigente, tal como detallamos a continuación:

El día 18 de septiembre de 2025, fue generada la orden de suspensión del servicio de gas natural del inmueble en mención, toda vez que, se encontraba en mora con el pago de las facturas de los meses de julio y agosto de 2025. La citada orden, fue ejecutada el día 26 de septiembre de 2025 y al momento de realizar la suspensión del servicio, no fue demostrado el pago de la deuda vencida.

Teniendo en cuenta que, a pesar de estar el servicio suspendido, el medidor seguía registrando diferencias de lecturas, toda vez que, estaba haciendo uso del servicio sin autorización de la empresa, se le generó una nueva suspensión desde la acometida, la cual, fue ejecutada el día 07 de noviembre de 2025.

Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, el cual 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”.

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 con el pago realizado el día 10 de noviembre de 2025, se generó la orden de reconexión, que fue ejecutada el día 11 de noviembre de 2025, y su costo de \$311.860,00,00, fue cobrado en la facturación del servicio, para cancelarlo en un plazo de 248cuotas. Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el artículo 142⁴ de la Ley 142 de 1994.

Ahora bien, con ocasión a su reclamación, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó verificación del caso y se constató que el servicio fue suspendido bajo el procedimiento correcto, por la mora en el pago de la facturación del servicio. Por lo anterior, se confirma que el servicio si fue suspendido. Es por ello que, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., realizar el descuento del costo de la reconexión.

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.

ITEMS No. 6 y 12 INTERESES 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.

ITEMS No. 7 y 13 INTERESES DE FINANCIACION 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

⁴ **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".

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.

ITEM No. 8 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.

ITEM No. 9 SALDO ANTERIOR corresponde a los valores de facturas que el usuario no acreditó pago antes de la fecha de generación del siguiente periodo facturado. Para el caso que nos ocupa corresponde a la factura del mes de noviembre de 2025, cuya fecha límite de pago era el día 19 de diciembre de 2025.

ITEM No. 10 SEGURO DEUDORES BRILLA En cuanto al cobro del concepto de Seguro Deudor 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 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 deudor Brilla, que se dará por terminado una vez se cancele el crédito en su totalidad.

ITEM No. 11 ACUERDO DE PAGO 20/11/2025

SERVICIOS FINANCIEROS (Serv.Susc.52688454): Verificamos que en el contrato 5160951 se realiza el cobro de un crédito brilla adquirido en el mes julio de 2023 por un valor de \$6.789.240,00, financiado a 36 cuotas, estimadas en \$271.227,00.

Cabe señalar que, el usuario ha refinanciado la deuda del mencionado crédito en tres (3) ocasiones, la última y vigente negociación se realizó el día 20 de noviembre de 2025 cancelando una cuota inicial de \$20.000,00, financiando un valor de \$8.684.547,00, diferido a 60 cuotas, estimadas en \$200.349,00, de las cuales se han cobrado 4 cuotas y no ha pagado ninguna.

A la fecha, el crédito Brilla presenta un saldo pendiente por cancelar de \$878.578,00, más un diferido pendiente por facturar de \$8.263.815,00.

Ahora bien, de acuerdo con su inconformidad referente al saldo de \$474.352,00, le indicamos que, el saldo anterior de \$219.055,00, corresponde a la cuota Brilla correspondiente al mes de noviembre de 2025 la cual a la fecha no ha sido cancelada, el cargo del mes por valor de \$255.297,00, corresponde a la cuota Brilla correspondiente al mes de diciembre de 2025 por valor de \$217.585 más la cuota del producto gas de diciembre de 2025 por valor de \$37.712,00, la cual ya fue pagada el día 26 de febrero de 2026.

De acuerdo con todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores facturados por el crédito Brilla toda vez que, el cobro es correcto.

De acuerdo con lo anterior expuesto, GASCARIBE S.A. E.S.P. confirma los valores facturados en el mes de diciembre de 2025.

En el evento que requiera pagar por separado el valor del servicio público, le informamos que podrá solicitar un cupón de pago parcial a través de cualquiera de nuestras oficinas de atención al usuario. Tenga en cuenta que, en aras de salvaguardar el derecho del habeas data de los deudores

Brilla y evitar que sean reportados negativamente, GASCARIBE S.A. E.S.P., ha tomado las siguientes medidas:

- a. **Si usted es deudor o codeudor del crédito Brilla:** Previo a la generación del cupón parcial debe acreditar su identidad; le indicamos que podría ser reportado negativamente si no paga la factura.
- b. **Si usted es titular/Suscriptor del servicio:** Previo a la generación del cupón parcial debe acreditar su identidad; le indicamos que el deudor podría ser reportado negativamente si no paga la factura.
- c. **Si es propietario del inmueble:** Previo a la generación del cupón parcial debe acreditar esta calidad con certificado de tradición del inmueble del contrato del servicio de gas natural, cuya fecha de expedición no sea mayor de 30 días y, se le sugiere solicitar el cambio de titularidad en la factura. La dirección debe coincidir exactamente con la del predio al cual se le presta el servicio. Le indicamos que el deudor podría ser reportado negativamente si no paga la factura.
- d. **Usuario** (diferente al titular/suscriptor de la factura/diferente al propietario). Usted deberá presentar una de las siguientes opciones:
 - i. **Poder especial autenticado** especificando para cuál factura se autoriza la separación de facturas.
 - ii. **Poder general autenticado** el cual se otorga con el fin de poder realizar varios trámites sin perder vigencia y siempre va a constar en Escritura Pública.

Con relación a la solicitud de emitir un cupón de pago por los valores no objeto de reclamo, le informamos que, es necesario que se acerque a nuestras oficinas de atención al usuario, en la cual, se le realizara la entrega de una nueva factura o solicitarlo a través de nuestras líneas de atención o portal web www.gascaribe.com.

Es pertinente resaltar que GASCARIBE S.A., E.S.P., como empresa garante y cumplidora de las normas que la rigen, respeta el derecho fundamental del debido proceso de los usuarios.

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, solo respecto al servicio de gas natural, 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

GSS012/73
GSS018/73
237553358