

Rad No.: 25-240-156433

Barranquilla, 13/11/2025

Señor(a)
MIRLA GARCÍA HERNÁNDEZ
mario1992ga@gmail.com
Calle 2 No. 2A – 35
Troncoso

Contrato: 67066989

Asunto: Verificación de facturación

En respuesta a la comunicación recibida en nuestras oficinas el día 23 de octubre de 2025, radicada bajo el No. 25-026484, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 2 No. 2A – 35 de Troncoso, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión de la facturación le informamos que, de conformidad con lo establecido en el artículo 154, de la Ley 142 de 1994 que establece: "(...) En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos", para GASCARIBE S.A. E.S.P., solo es factible analizar las facturas de los meses de junio, julio, agosto, septiembre y octubre 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 los meses de junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2025, los cuales relacionamos a continuación:

Ítem	Concepto	Periodo de facturación				
		jun-25	jul-25	ago-25	sep-25	oct-25
1	CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 76.076	\$ 63.760	\$ 72.724	\$ 69.465	\$ 70.303
2	SUBSIDIO	-\$ 31.695	-\$ 32.113	-\$ 31.009	-\$ 32.442	-\$ 33.045
3	RECONEXION_13/11/2023	\$ 2.378	\$ 2.474	\$ 2.509	\$ 2.565	\$ 2.627
	RECONEXION_16/02/2024	\$ 2.523	\$ 2.652	\$ 2.676	\$ 2.737	\$ 2.811
	RECONEXION_25/10/2024	\$ 2.043	\$ 2.210	\$ 2.201	\$ 2.254	\$ 2.335
	RECONEXION_19/08/2025	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 3.018	\$ 2.579
4	Financiacion_09/02/2021	\$ 674	\$ 742	\$ 733	\$ 751	\$ 780
	INSTALACION DEL SERVICIO_09/02/2021	\$ 9.402	\$ 10.352	\$ 10.231	\$ 10.480	\$ 10.904
5	INTERESES DE FINANCIACION	\$ 7.630	\$ 6.217	\$ 6.380	\$ 6.968	\$ 6.694
6	Financiacion_30/09/2025	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 152
	RECARG MORA RED INTERNA	\$ 0	\$ 22	\$ 0	\$ 0	\$ 0
	INTERES DE MORA NO GRAVADO	\$ 0	\$ 127	\$ 0	\$ 0	\$ 0
7	IVA	\$ 997	\$ 825	\$ 854	\$ 813	\$ 733
Valor total producto Gas		\$ 70.028	\$ 57.268	\$ 67.299	\$ 66.609	\$ 66.873
SERVICIOS FINANCIEROS (Serv.Susc.52390144)						
8	SEGURO DEUDORES BRILLA	\$ 2.746	\$ 2.722	\$ 4.281	\$ 4.236	\$ 4.190
	ACUERDO DE PAGO_11/02/2025	\$ 18.209	\$ 22.773	\$ 21.074	\$ 21.519	\$ 23.076
	INTERESES DE FINANCIACION	\$ 32.550	\$ 27.640	\$ 29.680	\$ 29.255	\$ 27.398
	Financiacion_30/09/2025	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 43
	INTERES DE MORA NO GRAVADO	\$ 0	\$ 32	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Valor Total Producto Brilla		\$ 53.505	\$ 53.167	\$ 55.035	\$ 55.010	\$ 54.707
Valor Total Factura		\$ 123.533	\$ 110.435	\$ 122.334	\$ 121.619	\$ 121.580

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:

• **Ítem 1 CONSUMO DE GAS NATURAL:**

Revisamos nuestra base de datos y constatamos que, los consumos de los meses de junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2025, corresponden estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. K-4042949-21, 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)
Jun 25	1132	1104	0.9954	28
Jul 25	1155	1132	0.9945	23
Ago 25	1182	1155	0.9945	27
Sep 25	1207	1182	0.9978	25
Oct 25	1232	1207	0.9963	25

Como puede observar, el consumo cobrado en la facturación de los meses analizados 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 y dando tramite a su **petición No. 4**, el día 28 de octubre de 2025, enviamos al inmueble en mención, a uno de nuestros operarios, quien efectuó una revisión técnica, mediante la cual se realizaron pruebas de funcionamiento y hermeticidad sin evidenciar anomalías, no se pudo realizar prueba de presión por conectores pegados.

Igualmente le informamos que, al momento de la visita, el medidor No. K-4042949-21, presentaba una lectura de 1254 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde con la anotada en la facturación de octubre de 2025.

De acuerdo con lo anterior, determinamos que, los consumos de los meses de junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2025 corresponden al uso que le está dando el usuario al servicio de gas natural.

Ahora bien, respecto a la tarifa del metro cubico del gas natural, nos permitimos informarle que, la Comisión de Regulación de Energía y Gas, mediante Resolución CREG 011 de 2003, estableció la metodología y criterios generales para determinar la remuneración de las actividades de distribución y comercialización de gas combustible. Adicionalmente, a través de la Resolución CREG 137 de 2013 se definieron las fórmulas tarifarias generales para la prestación del servicio público domiciliario de distribución de gas combustible por redes de tubería a usuarios regulados.

Al respecto es importante señalar que, la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) es la entidad responsable de fijar los criterios y la metodología según los cuales GASCARIBE S.A. E.S.P., puede establecer los precios para los servicios ofrecidos al usuario. En tal sentido, las empresas deben ceñirse a las fórmulas definidas periódicamente por la CREG para fijar sus tarifas según lo establecido en la ley de servicios públicos (ley 142 de 1994).

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.

Es importante señalar que, la empresa publicó las tarifas vigentes para los meses de junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2025, las cuales puede consultar en nuestra página web www.gascaribe.com.

Con fundamento en todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P confirma el valor del metro cubico de gas natural cobrado de acuerdo con la tarifa establecida para el mes objeto de estudio.

Por todo lo anterior, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., efectuar descuento alguno respecto de la tarifa con la que se liquidó la facturación de los meses de junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2025, del servicio de gas natural del inmueble antes señalado.

- **Ítem 2 SUBSIDIO:**

En lo referente al **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).

- **Ítem 3 RECONEXIONES:**

RECONEXION_13/11/2023:

El concepto de RECONEXION_13/11/2023 corresponde a la reconexión realizada el día 13 de noviembre de 2023, 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 8 de noviembre de 2023.

Es de anotar que, el cobro por concepto de RECONEXION_13/11/2023, fue diferido a un plazo de 24 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de diciembre de 2023.

RECONEXION_16/02/2024

El concepto de RECONEXION_16/02/2024 corresponde a la reconexión realizada el día 16 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 14 de febrero de 2024.

Es de anotar que, el cobro por concepto de RECONEXION_16/02/2024, fue diferido a un plazo de 24 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de marzo de 2024.

RECONEXION_25/10/2024

El concepto de RECONEXION_25/10/2024 corresponde a la reconexión realizada el día 25 de octubre 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 9 de septiembre de 2024.

Es de anotar que, el cobro por concepto de RECONEXION_25/10/2024, fue diferido a un plazo de 24 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de noviembre de 2024.

Con relación al cobro realizado por los conceptos de RECONEXION_13/11/2023, RECONEXION_16/02/2024 y RECONEXION_25/10/2024, 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 los conceptos de RECONEXION_13/11/2023, RECONEXION_16/02/2024 y RECONEXION_25/10/2024, 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 los conceptos de RECONEXION_13/11/2023, RECONEXION_16/02/2024 y RECONEXION_25/10/2024, 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 de diciembre de 2023 hasta abril de 2024 (RECONEXION_13/11/2023), de marzo de 2024 hasta julio de 2024 (RECONEXION_16/02/2024) y de noviembre de 2024 hasta marzo de 2024 (RECONEXION_25/10/2024), por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

RECONEXION_19/08/2025

El día 3 de diciembre de 2024 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 la factura del mes de noviembre de 2024. La citada orden, fue ejecutada el día 9 de diciembre de 2024 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, la cual, fue ejecutada el día 10 de enero 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)*

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

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 de algunos municipios, por política de cartera, se suspenderán con un (1) mes vencido, como es el caso del municipio de Troncoso.

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 12 de febrero de 2025, se generó la orden de reconexión, la cual no pudo ser ejecutada los días 14 de febrero de 2025, 19 de mayo de 2025 por causas ajenas a la empresa (usuario no permitió reconectar, inmueble desocupado).

No obstante, el día 19 de agosto de 2025 GASCARIBE S.A. E.S.P., envió al inmueble en comento a uno de nuestros técnicos, el cual, verificó que el usuario se encontraba haciendo uso del servicio, razón por la cual, fue necesario realizar el cambio de estado en el sistema comercial de "suspendido" a "activo" y se generó el cobro de la reconexión por valor de

\$78.322.00, cobrado a la facturación del servicio, financiado a un plazo de 24 cuotas. Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el artículo 142 de la Ley 142 de 1994.

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.

• **Ítem 4 Financiacion_09/02/2021, INSTALACION DEL SERVICIO_09/02/2021:**

Referente a los conceptos anteriormente mencionados, le informamos que, estos corresponden a los cargos que hacen parte de la instalación del servicio de gas natural, adquirido conforme con el contrato de prestación de servicios celebrado con la empresa, en el mes de enero de 2021:

- **Cargo Por Conexión Residencial:** Es aquel cargo que se cobra al suscriptor por una sola vez para comenzar a cumplir el contrato. Es el costo del derecho que obtiene el usuario para conectarse a la red de distribución de gas natural de GASES DEL CARIBE S.A., E.S.P. Incluye el costo de los elementos utilizados para tal fin, como lo son el equipo de medición y la acometida.
- **Revisión Previa:** Es la inspección obligatoria de la instalación interna de gas antes de ser puesta en servicio. Esta debe ser realizada por un Organismo de Inspección Acreditado, cumpliendo las normas o reglamentos técnicos vigentes.
-
- **Instalación Interna Residencial:** Costo del conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de abastecimiento de gas del inmueble del suscriptor o usuario a partir del equipo de medida, hasta los aparatos de consumo. De igual manera le indicamos, que GASCARIBE cobra el valor de la Instalación Interna de acuerdo al estrato asignado a la vivienda por la autoridad competente. Para este caso, aplicó la tarifa establecida para los servicios residenciales en estrato uno (1).

Cabe señalar que, el valor financiado de los trabajos de instalación del citado servicio según contrato celebrado ascendió a la suma de \$540.366.00, financiado para cancelarse a un plazo de 72 cuotas, bajo los siguientes conceptos:

Concepto	Valor
Cuota IVA – Red Interna	\$19.720
Cuota IVA - Bienes y Servicios	\$16.399
Cargo por Conexión	\$21.204
Construcción Red Interna	\$479.923
Certificación de Instalación Previa	\$3.120
Total	\$540.366

Cabe anotar que, de las 72 cuotas pactadas, se le han cobrado 57 cuotas, por lo que, a la fecha, restan 15 pendientes por facturar.

• **Ítem 5 IVA 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 6 Financiacion_30/09/2025, RECARG MORA RED INTERNA, INTERES DE MORA NO GRAVADO:**

En cuanto al concepto de Financiacion_30/09/2025 le informamos que corresponde a un ajuste realizado en el interés de mora en el mes de septiembre de 2025.

Referente a los conceptos de Recargo Mora Red Interna e Interés De Mora No Gravado le informamos que corresponden al **Interés de Mora**, este 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 7 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 8 SERVICIOS FINANCIEROS BRILLA:**

Con ocasión de su solicitud le informamos que, en el citado servicio se factura un crédito Brilla tomado el día 28 de abril de 2022, por la señora MIRLA GARCIA HERNANDEZ con el aliado COMERCIALIZADORA EASY S.A.S. para la compra de COMPUTADOR, por un valor total de \$1.964.000.00, diferido a 60 cuotas.

Ahora bien, el día 11 de febrero de 2025, se refinanció la deuda que presentaba el Crédito Brilla del citado inmueble, que ascendía a la suma de \$2.318.419.00, correspondiente a las cuotas pendientes de los meses de noviembre de 2023 hasta febrero de 2025, por valor de \$1.114.255.00 más el saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$1.204.164.00. (Anexamos Acuerdo de Pago).

Para llevar a cabo el acuerdo de pago del mencionado crédito, fue cancelada una cuota inicial por valor de \$150.000.00, quedando un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$2.094.902.00, que fue refinanciado a 60 cuotas, estimadas de \$50.176.00.

Cabe anotar que, a la fecha, el mencionado crédito, tiene una cuota pendiente por cancelar correspondiente al mes de noviembre de 2025, por valor de \$55.219.00, más un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$1.898.476.00.

Igualmente le indicamos que, la diferencia del valor en cada una de las cuotas que se causan mensualmente se debe a la modalidad de financiación pactada (tasa variable para los intereses). En tal sentido, cuando la Superintendencia Financiera 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.

Es importante señalarle además que, debido al incumplimiento en los pagos de los Crédito Brilla, se han realizaron unas novaciones de la obligación o acuerdos de pago; es por ello que, cada vez que es refinanciada la deuda, se extiende el plazo a cancelar y, por ende, se generan intereses de financiación.

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

No obstante, si usted desea evitar el cobro de la financiación que este tipo de obligaciones genera, le sugerimos acercarse a nuestras oficinas para cancelar el saldo pendiente de la obligación o realizar abonos parciales adicionales al pago de la cuota mensual.

Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores cobrados por los mencionados conceptos en la facturación de los meses de junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2025.

Respecto a sus **peticiones No. 1, 2 y 3** le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P. ha dado trámite a lo solicitado en los términos anteriormente expuestos donde se confirman los cobros realizados, por lo que, no es factible acceder a su petición de reliquidar dichos valores.

Es importante señalar que, a la fecha, registra un saldo pendiente por cancelar por valor de \$127.323.00, correspondiente a la factura del mes de noviembre de 2025 que no es objeto de reclamo.

Respecto a su **petición No. 5** nos permitimos anexar a la presente comunicación, copia de las actas de reconexiones, copia del pagaré y copia acuerdo de pago realizado en el producto Brilla que soportan las financiaciones facturadas. *Ver anexos*

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. 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

GSS007/73
232935097

Anexo lo enunciado