

Rad No.: 25-240-160833

Barranquilla, 11/12/2025

Señor(a)
 LUZ ESTEFANY BLANCO LOPEZ
 Calle 3 No. 7B – 24
 Nueva Granada - Magdalena

Contrato: 66832204

Asunto: Verificación de facturación

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas, el día 28 de noviembre de 2025, radicada bajo el No. 25-029989, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en Calle 3 No. 7B – 24 de Nueva Granada, Magdalena nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

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 julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2025.

Con ocasión a su comunicación, hemos revisado nuestro sistema de gestión comercial y evidenciamos que los cobros realizados en la facturación de los meses de julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2025 son los siguientes:

GAS NATURAL						
Ítem	Periodo de facturación: Conceptos	jul-25	ago-25	sep-25	oct-25	nov-25
1	Saldo Anterior	\$ 29.800	\$ 56.610	\$ 83.793	\$ 0	\$ 0
2	CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 6.364
3	SUBSIDIO	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	-\$ 3.506
4	ACUERDO DE PAGO_21/01/2025	\$ 6.379	\$ 7.457	\$ 8.125	\$ 0	\$ 0
	RECONEXION_22/01/2025	\$ 2.180	\$ 2.290	\$ 2.371	\$ 0	\$ 0
5	ACUERDO DE PAGO_03/10/2025	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 11.803
6	RECONEXION_04/10/2025	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 2.799	\$ 2.003
7	IVA	\$ 1.171	\$ 1.116	\$ 1.055	\$ 0	\$ 803
8	INTERESES DE FINANCIACION	\$ 17.010	\$ 16.057	\$ 15.298	\$ 383	\$ 12.980
9	RECARGO POR MORA	\$ 14	\$ 54	\$ 0	\$ 0	\$ 0
	INTERES DE MORA	\$ 56	\$ 209	\$ 0	\$ 0	\$ 10
Valor Total Gas Natural		\$ 56.610	\$ 83.793	\$ 110.642	\$ 3.182	\$ 30.457
CREDITO BRILLA						
10	Saldo Anterior	\$ 138.678	\$ 276.660	\$ 420.986	\$ 0	
11	SEGURO DEUDORES BRILLA	\$ 7.294	\$ 11.774	\$ 11.947	\$ 12.064	\$ 11.844
12	ACUERDO DE PAGO_03/01/2025	\$ 59.217	\$ 64.285	\$ 67.547	\$ 0	
	ACUERDO DE PAGO_03/10/2025	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 102.067	\$ 57.454
13	INTERESES DE FINANCIACION	\$ 71.199	\$ 67.133	\$ 63.887	\$ 24.489	\$ 69.249
14	INTERES DE MORA	\$ 272	\$ 1.134	\$ 0	\$ 0	\$ 310
Valor Total Productos Brilla		\$ 276.660	\$ 420.986	\$ 564.367	\$ 138.620	\$ 138.857
Valor Total Factura		\$ 333.270	\$ 504.779	\$ 675.009	\$ 141.802	\$ 169.314

1 y 10. SALDO ANTERIOR

Con relación al cobro por concepto de saldo anterior reflejado en la facturación de los meses analizados, revisamos nuestro sistema comercial y se constató que estos valores corresponden a los valores de la factura que el usuario no acreditó pago antes de la fecha de generación del siguiente periodo facturado.

Para el caso que nos ocupa corresponde a las facturas de los meses de junio, julio y agosto de 2025.

1. CONSUMO DE GAS NATURAL

En cuanto al consumo de los meses de julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2025, le informamos que revisamos nuestra base de datos y constatamos que, estos corresponden estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. SH-21083569-23, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146, tal como detallamos a continuación:

Periodo	Lectura actual	-	Lectura anterior	X	Factor de corrección	=	Consumo mes (m3)
Julio 2025	51		51		0.9894		0
Agosto 2025	51		51		0.9896		0
Septiembre 2025	51		51		0.9918		0
Octubre 2025	51		51		0.9917		0
Noviembre 2025	53		51		0.9920		2

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, el día 4 de diciembre de 2025 enviamos al inmueble en mención, a uno de nuestros operarios, quien efectuó una revisión técnica, mediante la cual se observó que el medidor se encontraba en buen estado, al realizar pruebas de funcionamiento y hermeticidad se descartan fugas.

Igualmente le informamos que, al momento de la visita, el medidor No. SH-21083569-23 presentaba una lectura de 55 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde con la anotada en la facturación de noviembre de 2025

De acuerdo con lo anterior, determinamos que, el consumo de los meses de julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre 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 dichas facturas.

Es importante señalar que, la Empresa elevó a reclamo la suma de \$2.858,00 por concepto de consumo, registrado en la factura del mes noviembre de 2025, hasta agotar la actuación administrativa. Por lo que, a la fecha, registra un saldo pendiente por cancelar por valor de \$138.857,00 correspondiente a la factura del mes noviembre de 2025 que no es objeto de reclamo.

2. SUBSIDIO

Respecto al concepto de subsidio, le indicamos 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	Hasta 60%
Estrato 2	Hasta 50%

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

3. ACUERDO DE PAGO_21/01/2025 - RECONEXION_22/01/2025

Acuerdo De Pago 21/01/2025

El concepto de ACUERDO DE PAGO_21/01/2025, corresponden a los cargos que hicieron parte del acuerdo de pago realizado el día 21 de enero de 2025, por el usuario del servicio, toda vez que, el citado servicio de gas natural se encontraba en mora con el pago de las facturas de los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2024.

Cabe mencionar que, el cobro por los conceptos que hicieron parte del acuerdo de pago en comento, fueron diferidos a un plazo de 72 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de enero de 2025.

Reconexion 22/01/2025

El concepto de RECONEXION_22/01/2025 corresponde a la reconexión realizada el día 22 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 15 de noviembre de 2024.

Es de anotar que, el cobro por concepto RECONEXION_22/01/2025 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 a los cobros realizados por los conceptos de ACUERDO DE PAGO_21/01/2025 - RECONEXION_22/01/2025, 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:

(...)

"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 conceptos de ACUERDO DE PAGO_21/01/2025 - RECONEXION_22/01/2025, 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 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 conceptos de ACUERDO DE PAGO_21/01/2025 - RECONEXION_22/01/2025, 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 enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2025, por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

4. ACUERDO DE PAGO_03/10/2025

Respecto al concepto de ACUERDO DE PAGO_03/10/2025, le indicamos que realizamos la verificación de nuestra base de datos y constatamos que, la refinanciación de la deuda y/o acuerdo de pago, que se le está cobrado actualmente, fue realizada por el usuario del servicio el día 3 de octubre de 2025 debido a que, el citado servicio se encontraba en mora con el pago de las facturas de los meses de junio, julio, agosto y septiembre de 2025 por la suma total de \$110.642,00; de igual manera, presentaba un saldo diferido pendiente por facturar por la suma de \$995.108,00; es decir, que el valor total adeudado al realizar el acuerdo de pago, ascendía a la suma total de \$1.105.750,00.

Para llevar a cabo el acuerdo de pago, fue cancelada una cuota inicial por valor de \$15.000,00 y se le hizo un descuento de \$2.047,00 quedando un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$1.088.703,00.

Es importante anotar que, el valor total adeudado fue refinanciado a un plazo de 72 cuotas, a través de la facturación del citado servicio.

Cabe anotar que, el acuerdo de pago se realizó debido al incumplimiento en los pagos del servicio de gas natural del inmueble en mención. 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.

A continuación, relacionamos los cargos que hicieron parte del mencionado acuerdo de pago:

Concepto	Valor Total
RECONEXION CENTRO DE MEDICIÓN	\$ 256.076
CONSTRUCCIÓN RED INTERNA	\$ 214.822
TRABAJO CARGO POR CONEXIÓN	\$ 202.733
REF INTERES FINAN GRAVADO RI	\$ 95.387

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



REVISION PERIODICA	\$ 92.345
REF INTERES FINAN NOGRAVADO SP	\$ 64.956
CONSUMO	\$ 50.093
REF INTERES FINAN NOGRAVADO CC	\$ 44.530
CUOTA IVA - BIENES Y SERVICIOS	\$ 28.898
REF INTERES FINAN GRAVADO OS	\$ 16.964
REF INTERES FINAN OTROS SERV	\$ 5.691
CUOTA IVA- RED INTERNA	\$ 5.508
CUOTA IVA - BIENES Y SERVICIOS	\$ 4.413
CARGO POR CONEXIÓN	\$ 4.040
REF INTERES RED INTERNA	\$ 2.247

De acuerdo con lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el acuerdo de pago realizado el día 3 de octubre de 2025.

5. RECONEXION_04/10/2025

Con respecto a la suspensión del servicio de gas natural del inmueble antes señalado, realizada el día 16 de julio de 2025, y la reconexión efectuada el día 4 de octubre de 2025, le informamos que, estas se llevaron a cabo de conformidad con la normatividad vigente, tal como detallamos a continuación:

El día 11 de julio de 2025 fue generada la orden de suspensión del servicio de gas natural del inmueble en mención, toda vez que, se encontraba incurso en una causal de suspensión, por mora en el pago de las facturas del mes de junio de 2025. La citada orden de suspensión fue ejecutada el día 16 de julio de 2025 y al momento de realizarla, no fue demostrado el pago de la deuda pendiente.

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

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

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

De conformidad con lo previsto en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, la Empresa ha determinado que aquellos servicios que presentan refinanciación en la facturación del servicio se suspenderán con un (1) mes vencido.

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

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

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

"El no pago oportuno de la factura, dará lugar a la suspensión del servicio a partir de la fecha indicada en ésta. Contra la decisión de suspender el servicio por mora, procede el recurso de reposición ante la empresa y en subsidio el de apelación ante la SSPD dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de esta factura. En caso de padecer una situación de vulnerabilidad que pueda afectar sus derechos fundamentales con ocasión de la suspensión deberá acreditarlo antes de la fecha prevista para su ejecución." (Subrayado y negrita fuera de texto).

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

(...)

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

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

(...)

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

(...)

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

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

(...)

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

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

Al eliminar la causal de suspensión del servicio de gas natural, con el acuerdo de pago realizado el día 3 de octubre de 2025 se generó la orden de reconexión, la cual, fue ejecutada el día 4 de octubre de 2025 y su costo de \$62.657,00 fue cobrado a la facturación del servicio, financiada a un plazo de 24 cuotas. Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el artículo 142 de la Ley 142 de 1994.

Ahora bien, con ocasión a su reclamación, GASCARIBE S.A. E.S.P., validó la evidencias en nuestro sistema de gestión comercial y constató que la suspensión y reconexión fueron realizados bajo la normatividad vigente. 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 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.

6. IVA

Este cobro corresponde al impuesto de carácter nacional que 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.

8 y 13. INTERESES DE FINANCIACIÓN

Este concepto corresponde 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.

9 y 14. INTERÉS DE MORA – RECARGO POR MORA

Este concepto 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.

11. SEGURO DEUDORES

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.

12. ACUERDO DE PAGO_03/01/2025 - ACUERDO DE PAGO_03/10/2025

Con referente al crédito Brilla facturado en el servicio de gas natural en mención nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Para el caso en reclamación le informamos que, en el contrato No. 66832204 bajo el producto financiero No. 52062598 se realiza el cobro de 3 créditos Brilla, el primero adquirido el 29 de septiembre 2020 por un valor de \$1.931.000 financiado a 60 cuotas mensuales, estimadas en \$66.034, el segundo crédito fue realizado el 19 de octubre de 2021 por un valor de \$2.027.590 financiado a 24 cuotas mensuales, estimadas en \$115.654 y el tercer crédito fue tomado el 02 de abril de 2022 por un valor \$1.771.000 financiado a 36 cuotas mensuales, estimadas en \$80.503.

Es importante resaltar que, el usuario ha refinanciado la deuda de los mencionados créditos por presentar mora en los pagos, la última y vigente negociación se realizó el 03 de octubre de 2025 debido a que presentaba un saldo vencido de \$564.367 por las

facturas de los meses de junio de 2025 hasta septiembre de 2025, más un diferido de \$5.059.100.

Para llevar a cabo dicho acuerdo el usuario canceló una cuota inicial de \$20.000 financiando un valor total de \$5.600.185 diferido a 60 cuotas mensuales, estimadas en \$126.557 de las cuales se han cobrado 2 cuotas y pagada 1. Por lo cual a la fecha el producto 52062598 presenta un saldo pendiente por cancelar de \$138.857 más un diferido pendiente por facturar de \$5.440.664.

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.

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, esto debido a que, la financiación se genera cada vez que se genera la factura.

De acuerdo con todo lo anterior expuesto confirmamos los valores facturados por conceptos Brilla toda vez que el cobro es correcto. Así las cosas, no es posible acceder a su solicitud de realizar ajustes a la deuda Brilla.

Conforme a lo señalado, GASCARIBE S.A. E.S.P. confirma los valores facturados en los citados periodos, debido a que corresponden a servicios prestados por la compañía, cuyo cobro es procedente.

Concerniente a su **petición No. 1**, le informamos que, en la presente comunicación se han detallado y explicado los conceptos cobrados en la facturación de los últimos 5 meses de acuerdo con lo establecido en el artículo 154, de la Ley 142 de 1994.

Referente a su **petición No. 2**, le indicamos que, dentro de los meses analizados únicamente hubo consumo en el periodo de noviembre de 2025, y el valor del metro cúbico fue de \$3.181,88, tal como lo evidencia en su factura.

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).

Es importante señalar que, la empresa publicó las tarifas vigentes para el mes de xxx de xxx, 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.

Respecto a sus **peticiones No.3 y 4**, le informamos que, tras realizar las validaciones correspondientes, se determinó que no existen anomalías con el medidor, ni tampoco inconsistencias en la facturación del servicio, por lo cual no es factible para la empresa realizar ajustes en la facturación del servicio.

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 conceptos de 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

GSS010/73
234411309