

Rad No.: 25-240-161722

Barranquilla, 16/12/2025

Señor(a)
ANA ISABEL LÓPEZ NAVAS
Calle 3 No. 7B – 12
Nueva Granada (Mag)

Contrato: 66840061

Asunto: Verificación de facturación

En respuesta a la comunicación recibida en nuestras oficinas el día 28 de noviembre de 2025, radicada bajo el No. 25-029997, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 3 No. 7B – 12 de Nueva Granada (Mag), nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta su inconformidad, revisamos la facturación anexa en su comunicación y corresponde al mes de octubre de 2025, por ello GASCARIBE S.A.E.S.P. solo se pronunciará al respecto.

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

Ítem	Concepto	Periodo de facturación
		oct-25
1	CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 53.268
2	SUBSIDIO	-\$ 30.476
3	ACUERDO DE PAGO_06/06/2024	\$ 16.496
	RECONEXION_08/06/2024	\$ 2.546
4	INTERESES DE FINANCIACION	\$ 7.808
5	Financiacion_01/10/2025	\$ 132
	RECARG MORA RED INTERNA	\$ 29
	INTERES DE MORA NO GRAVADO	\$ 94
6	IVA	\$ 978
Valor total producto Gas		\$ 50.875
SERVICIOS FINANCIEROS (Serv.Susc.52063578)		
7	SEGURO DEUDORES BRILLA	\$ 10.846
	ACUERDO DE PAGO_06/06/2024	\$ 70.428
	Financiacion_30/09/2025	\$ 194
	INTERESES DE FINANCIACION	\$ 80.192
	INTERES DE MORA NO GRAVADO	\$ 201
Valor total producto Brilla		\$ 161.861
Valor Total Factura		\$ 212.736

Cuadro No. 1

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

- Ítem 1 CONSUMO DE GAS NATURAL:**

Revisada nuestra base de datos se pudo verificar que, el cobro del consumo realizado en la facturación se ajusta a la utilización del servicio del inmueble en mención y corresponde

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

estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. SH-21031789-19, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146: *"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"*.

En el mismo sentido, el numeral 9.1 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994, establece que los usuarios tienen derecho a *"Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley."*

Ahora bien, revisada nuestra base de datos se pudo verificar que el cobro del consumo realizado en la facturación del mes de octubre de 2025 se ajusta a la utilización del servicio del inmueble en mención y corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. SH-21031789-19, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146, y como detallamos a continuación:

Periodo	Consumo	Factor Corrección	Lectura Actual	Lectura Anterior
Oct 25	16	0.9917	973	757

Con relación a la desviación significativa, le indicamos que de acuerdo con lo señalado por la **RESOLUCIÓN No. 105 007 del 30 de enero de 2024**, expedida por la **COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS, Artículo 1**, que modificó *de forma transitoria el artículo 37 de la Resolución CREG 108 de 1997*, y lo establecido por GASCARIBE S.A. E.S.P., en su **CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES**, señalamos que, para el consumo facturado en el mes de octubre de 2025, de 16 metros cúbicos, no se presentó desviaciones significativas, teniendo en cuenta lo establecido en la normatividad vigente.

Ahora bien, respecto a la reclamación sobre el consumo facturado en el mes de octubre de 2025, le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al predio que nos ocupa, el día 4 de diciembre de 2025, quien efectuó una revisión técnica en las instalaciones del servicio de gas natural del inmueble en mención, mediante la cual se pudo observar que, medidor presentaba una lectura de 1002 metros cúbicos, se realizaron pruebas de funcionamiento y hermeticidad sin evidenciar anomalías, no se pudo realizar prueba de presión por conectores pegados.

Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo cobrado en la facturación del mes de octubre de 2025, toda vez que se ajustan a la utilización del servicio del inmueble en mención y a las diferencias de lecturas registradas por el medidor instalado para tal fin. Lo anterior, de conformidad con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

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 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 del mes de 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 ($20m^3$).

- **Ítem 3 ACUERDO DE PAGO_06/06/2024 - RECONEXION_08/06/2024:**

ACUERDO DE PAGO_06/06/2024

El concepto de Acuerdo De Pago_06/06/2024, corresponden a los cargos que hicieron parte del acuerdo de pago registrado el día 6 de junio de 2024, 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 marzo, abril, mayo y junio de 2024.

Es de anotar que, el cobro por los conceptos que hicieron parte del acuerdo de pago en comento, fueron diferidos a un plazo de 36 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de junio de 2024.

RECONEXION_08/06/2024

El concepto de Reconexion_08/06/2024 corresponde a la reconexión realizada el día 8 de junio 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 10 de abril de 2024.

Es de anotar que, el cobro por concepto de Reconexion_08/06/2024 fue diferido a un plazo de 24 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de junio de 2024.

Con relación al cobro realizado los conceptos de Acuerdo De Pago_06/06/2024 y Reconexion_08/06/2024, 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 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 concepto de Acuerdo De Pago_06/06/2024 y Reconexion_08/06/2024, 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 concepto de Acuerdo De Pago_06/06/2024 y Reconexion_08/06/2024, 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 junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2024, por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

- **Ítem 4 INTERESES DE FINANCIACION:**

Los conceptos indicados como "**Intereses de Financiación**", corresponden a los intereses corrientes que se liquidan y se causan mensualmente sobre el capital adeudado. La diferencia del valor en cada una de las cuotas mensualmente causadas se debe a la modalidad de financiación pactada (tasa variable para los intereses). En tal sentido, le indicamos que, cuando la Superintendencia Financiera de Colombia, periódicamente modifica sus tasas de interés, la cuota del crédito es afectada proporcionalmente hacia el alza o hacia la baja, dependiendo de la variación del interés mensual fijado por dicha autoridad financiera.

- **Ítem 5 Financiacion_01/10/2025 RECARG MORA RED INTERNA, INTERES DE MORA NO GRAVADO:**

En cuanto al concepto de **Financiacion_01/10/2025** le informamos que corresponde a un ajuste realizado en el interés de mora en el mes de octubre 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 6 IVA:**

El **IVA**, es un impuesto de carácter nacional y grava la prestación de servicios y la venta e importación de bienes en el territorio nacional. La tarifa del IVA varía según la clase de bienes o servicios, siendo en general del 19%; ciertos bienes tienen tarifas diferenciales y otros se encuentran excluidos del impuesto.

- **Ítem 7 SERVICIOS FINANCIEROS BRILLA:**

CRÉDITO BRILLA

Referente al crédito brilla le aclaramos que GASCARIBE S.A. E.S.P., no distribuye productos, sino que otorga créditos para la adquisición de productos; Es decir, tiene un papel similar a una tarjeta de crédito. La persona que toma el crédito firma una solicitud de crédito donde autorizó a que el crédito se cobrara en la factura del servicio de gas natural.

De acuerdo con lo anterior, cualquier queja y/o inconformidad sobre los artículos deberá ser manejado directamente con el proveedor o almacén donde realizó la compra; toda vez que, el proveedor es el responsable de la calidad, cantidad, entrega oportuna, cambio, asesoría técnica y estado de la mercancía.

Cualquier inconveniente debe acercarse directamente al proveedor para la anulación, devolución o entrega del artículo.

Es importante señalarle que, debido al incumplimiento en los pagos de los Crédito Brilla, se han realizado 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.

ACUERDO DE PAGO_06/06/2024

Así mismo, se evidencia que se han realizado 3 negociaciones de deuda, la actual o vigente realizada en junio del 2024 donde la deuda, ascendía a la suma de \$6.168.004.00 correspondiente a las cuotas pendientes de los meses de febrero a mayo del 2024, por valor de \$609.712.00 más el saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$5.558.292.00.

Para llevar a cabo el acuerdo de pago, fue cancelada una cuota inicial por valor de \$20.000.00 quedando un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$6.143.869 que fue refinanciado a 60 cuotas por un valor aproximado mensual de \$147.258.00.

Cabe anotar que a la fecha, tiene un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$4.888.306.00.

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.

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.

Es importante aclarar que, el crédito Brilla está diseñado para ser facturado en una cuenta de cobro a través del servicio público de gas natural, con previa autorización expresa del usuario o solicitante.

En cuanto al cobro del concepto de **seguro 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.

Ahora bien, si el usuario desea realizar el pago en forma independiente del 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 -sin su conocimiento-, GASCARIBE S.A. E.S.P., ha tomado las siguientes medidas:

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

- 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.

De acuerdo con lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores cobrados por los mencionados conceptos en la facturación del mes de octubre 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 (5)3227000, o a través de nuestra página web www.gascaribe.com sección Pagos y Servicios en línea.

Contra la presente comunicación proceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos, exceptuando servicios financieros Brilla, dentro de los cinco (5) 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 Artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Atentamente,



CARLOS JUBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS007/73
GSS021/73
234412728