

Rad No.: 26-240-123066

Barranquilla, 14/05/2026

Señor(a)
 BELKIS CAMACHO TOLOZA
 Carrera 17 No. 21-30
 Ciénaga

Contrato: 5160951

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas de atención al usuario, el día 23 de abril de 2026 radicada bajo el No. CG 26- 000400, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Urbanización El Pitufio 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 \$1.182.813,00, verificamos en nuestro sistema de gestión comercial y se constató que, corresponde a la factura del mes de marzo de 2026, por lo cual GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación solo se pronunciara al respecto.

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 marzo de 2026.

Ítem	Concepto	Periodo de facturación
		mar-26
PRODUCTO GAS NATURAL		
1	SALDO ANTERIOR	\$ 36.255
2	CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 37.727
3	SUBSIDIO	-\$ 20.979
4	FINANCIACION_25/04/2022	\$ 550
	REVISION PERIODICA_25/04/2022	\$ 2.895
	RECONEXION_30/05/2024	\$ 2.915
	RECONEXION_30/01/2025	\$ 2.615
	RECONEXION_11/11/2025	\$ 3.298
5	INTERESES DE MORA	\$ 57
	RECARG MORA GRAVAD OTROS SERV	\$ 277
6	INTERESES DE FINANCIACION	\$ 7.755
7	IVA	\$ 89
Valor Total Gas Natural		\$ 73.454
Ítem	PRODUCTOS CREDITO BRILLA Y SEGUROS	
8	SALDO ANTERIOR	\$ 878.578
9	SEGURO DEUDORES BRILLA	\$ 19.695

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

10	ACUERDO DE PAGO_20/11/2025	\$ 74.080
11	INTERESES DE MORA	\$ 7.294
12	INTERESES DE FINANCIACION	\$ 129.712
Valor Total Productos Brilla		\$1.109.359
Valor Total Factura		\$1.182.813

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

SALDO ANTERIOR

Corresponde al valor de la factura del mes de febrero de 2026, la cual, no había sido cancelado al momento de generar la factura del mes de marzo de 2026.

CONSUMO DE GAS NATURAL

con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, el consumo del mes de marzo de 2026 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 corrección	=	Consumo mes (m3)
Mar-26	2855		2844		0.9956		11

Como puede observar, el consumo cobrado en la facturación del mes de marzo de 2026 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 27 de abril de 2026, el medidor No. Y-326787, presentaba una lectura de 2870 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde con la anotada en la facturación de marzo de 2026.

De acuerdo con lo anterior, determinamos que, el consumo del mes de marzo de 2026 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.

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%

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.

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

**FINANCIACION 25/04/2022 - REVISION PERIODICA 25/04/2022-
RECONEXION 17/02/2024 - RECONEXION 30/05/2024 -
RECONEXION 30/01/2025- RECONEXION 11/11/2025**

El día 20 de febrero de 2026 radicada bajo el No. CG 26-000173, la señora BELKIS CAMACHO TOLOZA, presentó en nuestras oficinas de Atención a Usuarios un derecho de petición que versa sobre los mismos hechos (inconformidad sobre el cobro de los conceptos FINANCIACION_25/04/2022 - REVISION PERIODICA_25/04/2022-RECONEXION_17/02/2024 - RECONEXION_30/05/2024 - RECONEXION_30/01/2025-RECONEXION_11/11/2025), del derecho de petición presentado por usted el día 23 de abril de 2026.

Es importante indicarle que, el derecho de petición presentado el día 20 de febrero de 2026 fue respondido oportunamente mediante nuestra comunicación No. 26-240-112126 del 12 de marzo de 2026, en la cual, se le confirmaron los cobros realizados por concepto FINANCIACION_25/04/2022 - REVISION PERIODICA_25/04/2022-RECONEXION_17/02/2024 - RECONEXION_30/05/2024 - RECONEXION_30/01/2025-RECONEXION_11/11/2025 y se le indicaron los recursos que procedían contra dicho acto; sin que se presentara escrito en tal sentido, dentro del término legalmente previsto para su interposición.

Al respecto, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en su artículo 87 establece lo siguiente: *"Firmeza de los actos administrativos. Los actos administrativos quedarán en firme. ...3. Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos..."*.

De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que el derecho de petición presentado el día 23 de abril de 2026, relativo al cobro de los conceptos de FINANCIACION 25/04/2022 - REVISION PERIODICA 25/04/2022-RECONEXION 17/02/2024 - RECONEXION 30/05/2024 - RECONEXION 30/01/2025-RECONEXION 11/11/2025, fue resuelto a través de la comunicación No. 26-240-112126 del 12 de marzo de 2026, que se encuentra en firme de acuerdo con lo previsto en el artículo 87 del mencionado Código. Por lo que, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma lo expresado en nuestra comunicación No. 26-240-112126 del 12 de marzo de 2026.

Todo lo anterior, en concordancia con lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establece: *"Peticiónes irrespetuosas, oscuras o reiterativas: (...) Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores"*.

El **Interés de Mora- RECARG MORA GRAVAD OTROS SERV**, 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.

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.

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.

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.

ACUERDO DE PAGO_20/11/2025

Relativa al crédito Brilla facturado en el servicio de gas natural del inmueble objeto de estudio, nos permitimos informarle que, el beneficiario que desea hacer efectivo el crédito debe cumplir con los términos y condiciones establecidos por La Empresa.

Entre los principales requisitos, se establece que se puede otorgar crédito Brilla a quien figure como suscriptor del servicio, propietario o usuario.

De acuerdo con su inconformidad verificamos nuestro sistema comercial y constatamos que en el contrato No.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 mensuales, por un valor aproximado mensual de \$271.227.00.

Cabe señalar que, el usuario ha refinanciado la deuda del mencionado crédito en 3 ocasiones.

la última y vigente negociación de deuda 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 mensuales, por un valor aproximado mensual de \$200.349.00 de las cuales se han cobrado 6 cuotas y pagadas 0.

Cabe anotar que, a la fecha, el mencionado servicio, tiene un saldo pendiente por cancelar por valor de \$1.345.524.00., más un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$8.090.107.00.

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.

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.

Ahora bien, de acuerdo con su inconformidad referente al saldo por valor de \$1.182.813.00 le indicamos que, el saldo anterior de \$914.833.00 corresponde a las cuotas Brilla correspondientes a los meses de noviembre de 2025 hasta febrero de 2026 y la factura del mes de febrero de 2026 correspondiente al producto Gas, el cargo del mes por valor de \$267.980.00 corresponde a la cuota Brilla del mes de marzo de 2026 por valor de \$217.585.00 más la cuota del producto gas de marzo de 2026 por valor de \$37.199.00 la cual ya fue pagada el día 27 de abril de 2026 y el total a pagar es la suma del saldo anterior más el cargo del mes.

Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores facturados por concepto del citado acuerdo de pago.

Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores facturados por concepto del citado acuerdo de pago.

Así mismo, le recordamos que, el inmueble no es solidario con la deuda del Crédito Brilla, por lo que tal y como se aprecia claramente en la factura del servicio de gas natural, el valor de las cuotas derivadas de tales créditos se totaliza por separado del servicio público respectivo, de modo que quede claramente expresado cada concepto.

Consideramos importante indicarle además que, La Empresa sólo suspende el servicio por el incumplimiento del pago de los valores correspondientes al servicio público de gas natural y no por las cuotas del Crédito Brilla.

En el evento que requiera pagar por separado el valor del servicio público, le informamos que podrá solicitarlo 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:

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 excepto los conceptos de *FINANCIACION_25/04/2022 - REVISION PERIODICA_25/04/2022- RECONEXION_17/02/2024 - RECONEXION_30/05/2024 - RECONEXION_30/01/2025- RECONEXION_11/11/2025*. 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

GSS002/73
GSS021/73
240070530