

Rad No.: 26-240-132139

Barranquilla, 07/07/2026

Señor(a)
 LELYS MARIA TRIVIÑO FONTALVO
 Carrera 22 No. 6 – 23 Barrio La Luz
 Barranquilla – Atlántico.

Contrato: 48094702

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a sus comunicaciones recibidas en nuestras oficinas de atención al usuario, los días 16 y 30 de junio de 2026 radicadas bajo los No. 26-015675 y No. 26-016912, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 22 No. 6 – 23 de Barranquilla – Atlántico, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión de los conceptos facturados en los meses de abril y mayo 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 los meses de abril y mayo de 2026, los cuales relacionamos en el cuadro No. 1:

SOLO GAS NATURAL			
Ítem	Concepto	Periodo de facturación	
		abr-26	may-26
PRODUCTO GAS NATURAL			
1	SALDO ANTERIOR	\$ 42.409	\$ 56.308
2	CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 78.254	\$ 42.645
3	SUBSIDIO	-\$ 36.114	-\$ 22.542
4	FINANCIACION_07/07/2025	\$ 281	\$ 301
	REVISION PERIODICA_07/07/2025	\$ 1.483	\$ 1.583
5	FINANCIACION_05/05/2026	\$ 2.297	\$ 0
	FINANCIACION_19/05/2026	\$ 0	\$ 2.297
	FINANCIACION_03/06/2026	\$ 0	\$ 2.297
6	INTERESES DE MORA	\$ 416	\$ 1.088
7	INTERESES DE FINANCIACION	\$ 2.767	\$ 2.691
8	IVA	\$ 450	\$ 435
Valor Total		\$ 92.243	\$ 87.103

Cuadro No.1

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

ITEM No. 1 SALDO ANTERIOR en relación con el cobro por concepto de saldo anterior reflejado en la factura de los meses de abril y mayo de 2026, revisamos nuestro sistema comercial y se constató que el valor de \$ 42.409,00, y \$56.308,00, corresponden al saldo que se encontraban en reclamo con ocasión al derecho de petición interpuesto por el señor LEDYS MARIA TRIBIÑO FONTALVO el día 05 de mayo de 2026, y que por error en nuestro sistema comercial fueron descargados.

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, dichos valores, fueron elevados nuevamente a la casilla de reclamo, hasta finalizar la actuación administrativa.

Ofrecemos disculpas por los inconvenientes ocasionados y reiteramos nuestros deseos de brindar un buen servicio.

ITEM No. 2 CONSUMO DE GAS NATURAL

Consumo del mes de abril de 2026:

El día 05 de mayo de 2026, la señora LEDYS MARIA TRIBIÑA FONTALVO, presentó en nuestras oficinas de Atención a Usuarios un reclamo verbal que versa sobre los mismos hechos (inconformidad con el consumo del mes de marzo de 2026, no obstante, se hizo necesario pronunciarse sobre el consumo del mes de abril de 2026) del derecho de petición presentado por usted el día 16 de junio de 2026.

Al respecto, es importante indicarle que el reclamo verbal presentado el día 05 de mayo de 2026 bajo Interacción No. 240534050 fue respondido oportunamente mediante nuestra comunicación verbal efectuada en nuestras oficinas el día 19 de mayo de 2026, en la cual, se le informaron los ajustes de consumo realizados para el mes de abril de 2026 y se le indicaron los recursos que procedían contra dicho acto.

El día 19 de mayo de 2026, el (la) señor (a) LEDYS MARIA TRIBIÑA FONTALVO, presentó recurso de reposición en subsidio de apelación, contra la comunicación verbal bajo Interacción No. 240534050 Del 19 de mayo de 2026. Cabe señalar que, el mencionado recurso, fue respondido oportunamente a través de la RESOLUCION No. 240-26-201293 de 01/06/2026, mediante la cual, GASCARIBE S.A. E.S.P., resolvió, confirmar la comunicación No. comunicación verbal bajo Interacción No. 240534050 Del 19 de mayo de 2026 y conceder recurso de apelación para ante la Superintendencia de Servicios públicos.

Cabe señalar que, a la fecha, nos encontramos a la espera que la Superintendencia de Servicios públicos, emita el fallo del recurso de apelación.

De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que el derecho de petición presentado el día 16 de junio de 2026, relativo la inconformidad con el consumo facturado en el mes de abril de 2026, fue resuelto a través de la comunicación verbal bajo Interacción No. 240534050 Del 19 de mayo de 2026, contra el cual cursa un recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios públicos, por lo que GASCARIBE S.A. E.S.P., reitera lo expresado en nuestra comunicación verbal bajo Interacción No. 240534050 Del 19 de mayo 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: "*Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas: (...) Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores*".

Consumo del mes de mayo de 2026:

Con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, el consumo del mes de mayo de 2026 corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. U-1766697-2011, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146¹, tal como detallamos a continuación:

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.*

Periodo	Lectura actual	-	Lectura anterior	x	Factor de corrección	=	Consumo mes (m3)
May-26	2837		2824		0.9915		13

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

No obstante, con ocasión a su reclamación el día 30 de junio de 2026, GASCARIBE S.A E.S.P. envió al predio en comento a una de nuestras firmas contratistas y esta realizó prueba de funcionamiento y hermeticidad con resultados conformes, se descartó fuga.

Igualmente le informamos que, al momento de la visita, el medidor No. U-1766697-2011, presentaba una lectura de 2850 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde con la anotada en la facturación de mayo de 2026.

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

ITEM No. 3 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. 4 FINANCIACION 07/07/2025 - REVISION PERIODICA 07/07/2025 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 07 de julio de 2025, 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.

Para el caso en mención, le informamos que, la revisión periódica³ de instalaciones internas del servicio de gas natural, tuvo un costo total \$142.636,00. (IVA incluido), el cual, fue financiado automáticamente para cancelarse a un plazo de 48 cuotas, a través de los siguientes conceptos:

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.

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

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 Comutador (605) 3612499 - (605) 3197310

Gascaribe.com

Concepto	Valor Total
REVISION PERIODICA_07/07/2025	\$119.862,00
FINANCIACION_07/07/2025	\$ 22.774,00
Total	\$142.636,00

ITEM No. 5 FINANCIACION 05/05/2026 - FINANCIACION 19/05/2026 - FINANCIACION 03/06/2026 le informamos que, este se cobra de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes, artículo 36 PARÁGRAFO 3. Parágrafo aplicable a Gases del Caribe S.A. Empresa de Servicios Públicos. Si habiéndose entregado la(s) factura(s) en el sitio o forma convenido el usuario solicita una copia adicional o actualizada de dicha(s) factura(s) LA EMPRESA podrá cobrar esta copia. El valor será de \$1.500 más IVA si el usuario realiza la solicitud en las oficinas de LA EMPRESA o en los sitios que LA EMPRESA defina para tal fin, o \$2.000 más IVA si el usuario solicita que le hagan llegar la copia de la factura al inmueble. LA EMPRESA no cobrará la factura que el usuario solicite dentro del trámite de una queja o reclamación.

ITEM No. 6 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.

ITEM No. 7 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 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.

De acuerdo con lo anterior expuesto, GASCARIBE S.A. E.S.P. confirma los conceptos facturados en los meses de abril y mayo de 2026.

Cabe anotar que, al momento de presentar su reclamación, se le hizo entrega de la factura solicitada sin los valores objeto de reclamo.

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.

Es importante señalar que, la Empresa elevó a reclamo la suma de \$20.103,00, por concepto de consumo del mes de mayo de 2026, registrado en la factura del mes de mayo de 2026, hasta agotar la actuación administrativa. Por lo que, a la fecha, registra un saldo pendiente por cancelar por valor de \$8.254,00, correspondiente a la factura del mes de junio de 2026 que no es objeto de reclamo.

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.

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 JUBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS012/73
242157981
242679839