

Rad No.: 26-240-132841

Barranquilla, 10/7/2026

Señor(a)
 AMABIS ESTELA CANTILLO VALENCIA
 Carrera 3B No. 53 - 116 LOCAL 1
 Barranquilla.

Contrato: 48024897

Asunto: verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 19 de junio de 2026, radicada bajo el No. 26-016155, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 3B No. 53 - 116 LOCAL 1 de Barranquilla, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión de la factura por valor de \$409.000.00, se realizó la verificación y versa sobre el mes de abril de 2026 la cual se generó por un valor de \$409.005.00, por lo cual solo nos pronunciaremos al respecto.

Así las cosas, se realizó la verificación y se están cobrando los siguientes conceptos.

Ítem	Concepto	Periodo de facturación
		abr-26
1	CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 115.473
2	SUBSIDIO	-\$ 36.114
3	ACUERDO DE PAGO_12/03/2026	\$ 37.392
4	RECONEXION_14/03/2026	\$ 2.203
5	IVA	\$ 815
6	INTERES DE MORA	\$ 348
7	INTERES DE FINANCIACION	\$ 57.922
Valor total producto Gas		\$ 178.039
8	SEGURO DEUDORES BRILLA	\$ 20.439
	ACUERDO DE PAGO_12/03/2026	\$ 106.952
	INTERES DE MORA	\$ 572
	INTERES DE FINANCIACION	\$ 103.003
Valor Total Producto Brilla		\$ 230.966
Valor Total Factura		\$ 409.005

CONSUMO DE GAS NATURAL

Con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, el consumo del mes de abril de 2026 corresponde estrictamente a la diferencia de lectura

registrada por el medidor No. U-1972961-12, 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)
Abr-26	4549		4512		0,9942		37

Como puede observar, el consumo cobrado en la facturación del mes de abril 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 efectuada el día 22 de mayo de 2026, el medidor No. U-1972961-12, presentaba una lectura de 4584 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde con la anotada en la facturación de abril de 2026.

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

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).

ACUERDO DE PAGO 12/03/2026

Con ocasión a su reclamación, 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 12 de marzo de 2026, debido a que, el citado servicio se encontraba en mora con el pago de las facturas de los meses de diciembre de 2025, enero y febrero de 2026, por la suma total de \$523.969.00; de igual manera, presentaba un saldo diferido pendiente por facturar por la suma de \$ 3.773.903.00; es decir, que el valor total adeudado al realizar el acuerdo de pago, ascendía a la suma total de \$4.297.872.00.

Para llevar a cabo el acuerdo de pago, fue cancelada una cuota inicial por valor de \$50.000.00, quedando un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$4.243.007.00.

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

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.

Para el producto brilla, el citado servicio se encontraba en mora con el pago de las facturas de los meses de diciembre de 2025, enero y febrero de 2026, por la suma total de \$672.979.00; de igual manera, presentaba un saldo diferido pendiente por facturar por la suma de \$ 9.027.124.00; es decir, que el valor total adeudado al realizar el acuerdo de pago ascendía a la suma total de \$9.700.103.00.

Para llevar a cabo el acuerdo de pago, fue cancelada una cuota inicial por valor de \$50.000.00., quedando un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$9.647.618.00.00.

Es importante anotar que, el valor total adeudado fue refinanciado a un plazo de 60 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 lo 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 producto gas	Valor Total
TRABAJOS EN INTERNA	\$ 150.686
REF INTERES FINAN OTROS SERV	\$ 6.893
RECONEXION EN ELEVADOR	\$ 275.551
RECONEXION REVISION PERIODICA	\$ 2.139
REVISION PERIODICA	\$ 97.294
CUOTA IVA - BIENES Y SERVICIOS	\$ 24.568
REF INTERES FINAN GRAVADO OS	\$ 31.327
REF INTERES FINAN GRAVADO RI	\$ 13.668
REF INTERES FINAN NOGRAVADO SP	\$ 922.069
RECONEXION DESDE ACOMETIDA	\$ 973.631
RECONEXION CENTRO DE MEDICIÓN	\$ 71.787
CONSUMO - RESCREG048	\$ 47.023
CONSUMO	\$ 1.623.836
CUOTA IVA - BIENES Y SERVICIOS	\$ 2.535

Conceptos producto Brilla	Valor Total
SEGURO FACTURA PROTEGIDA INDIV	\$ 403.604
REFI INT FIN EXCL CRED SEGUROS	\$ 116.863
REFI INT FIN EXCL CRED BRILLA	\$ 4.044.742
SEGURO DEUDORES FNB	\$ 430.697
FINANCIACION CREDITO TELEVISOR	\$ 2.001.794
FINANC CRED NO BANCARIO	\$ 898.672
FINANCIACION CREDITO NEVERA	\$ 1.615.532
FINANC CRED MAT. CONSTRUCCION	\$ 45.237
FINANC CRED ENSERES MENORES	\$ 90.477

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 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.

De acuerdo con lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el acuerdo de pago realizado el día 12 de marzo de 2026, por lo que no es posible acceder a su petición.

RECONEXION 14/03/2026

Con respecto a la suspensión del servicio de gas natural del inmueble antes señalado, realizada el día 26 de febrero de 2026, y la reconexión registrada como cumplida el día 14 de marzo de 2026, le informamos que, estas se llevaron a cabo de conformidad con la normatividad vigente, tal como detallamos a continuación:

El día 22 de enero de 2026, 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 la factura del mes de diciembre de 2025. Sin embargo, esta fue incumplida el día 29 de enero de 2026, por causas ajenas a la empresa (predio enrejado).

Al respecto le indicamos que, la situación presentada en el día 29 de enero de 2026, constituye un incumplimiento a la Ley 142 de 1994, y al contrato de condiciones uniformes que rige las relaciones entre la empresa y sus usuarios.

No obstante, a lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P. generó una nueva orden de suspensión la cual fue ejecuta 26 de febrero de 2026.

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."

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.”

(...)

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 pago realizado el día 12 de marzo de 2026, se generó la orden de reconexión, la cual, fue ejecutada el día 14 de febrero de 2026, y su costo de \$69.931.00, fue cobrado a la facturación del servicio, financiada a un plazo de 24 cuotas. Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el artículo 142² de la Ley 142 de 1994.

De igual manera, consideramos importante mencionarle que, según lo dispone el artículo 96 de la Ley 142 de 1994, las empresas de servicios públicos se encuentran facultadas para cobrar un cargo por concepto de reconexión que cubra los costos en los que se incurre al realizar dicha actividad.

Así las cosas, para que la empresa restablezca el servicio que ha sido suspendido, el usuario debe eliminar las causas que dieron origen a tal suspensión y pagar los gastos en que incurra la empresa prestadora con ocasión a la reinstalación o reconexión del servicio.

A la fecha, ninguna Corte ha declarado ilegal el cobro de los costos de la reconexión del servicio suspendido, por lo tanto, la norma se encuentra vigente y es de obligatoria aplicación, tanto para la empresa como para los usuarios de dichos servicios.

Ahora bien, con ocasión a su reclamación, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó verificación del caso y constatamos que, el servicio de gas natural del predio en comento fue objeto de procedimientos de suspensión y reconexión en las fechas antes mencionadas, dichas labores fueron realizadas de manera correcta y teniendo en cuenta la normatividad vigente. Por lo anterior, se confirma que el servicio si fue suspendido. Es por lo 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.

2 ARTICULO 142, LEY 142 DE 1994: “Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar la causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo con las condiciones uniformes del contrato”.

BARRANQUILLA - COLOMBIA
CARRERA 54 No. 59 - 144

SANTA MARTA - COLOMBIA
AV. EL LIBERTADOR No. 15-29

VALLIEDUPAR - COLOMBIA
CALLE 16A No. 4 -92

Teléfonos
Servicio al Cliente (605) 3227000 Conmutador (605) 3612499 - (605) 3197310

Gascaribe.com

seguro Deudores Crédito Brilla

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.

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.

Interés de Mora

El **Interés 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.

Intereses de Financiación

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.

Es importante mencionar que, GASCARIBE S.A. E.S.P., brinda al usuario todas las facilidades de refinanciar su deuda actual en cómodas cuotas, sin embargo, una vez realizadas las verificaciones correspondientes, nos permitimos informarle que, de acuerdo con las políticas comerciales, no es factible efectuar una nueva refinanciación de la deuda por el momento, toda vez que, en el servicio se han realizado dos (2) refinanciaciones en el último periodo de 12 meses, por lo cual no es factible acceder a su petición.

Por todo lo anterior GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los cobros realizados en el mes de abril de 2026.

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.

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

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 servicios financieros 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

GSS001/73
242295199