

Rad No.: 25-240-158617

Barranquilla, 27/11/2025

Señor(a)
BERENICE ESTHER PERTUZ PADILLA
URB. EL FARO Manzana 17 CASA 10
Ciénaga.

Contrato: 67437249

Asunto: verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 6 de noviembre de 2025, radicada bajo el No. Cg-25-001359, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la urbanización EL FARO Manzana 17 CASA 10 de Ciénaga, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión de la factura del mes de septiembre de 2025, en la presente comunicación solo nos pronunciaremos sobre los conceptos facturados de dicho mes.

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

Ítem	Concepto	Periodo de facturación
		sep-25
1	Ajuste de Consumo (23m3 - Agosto-2025)	\$ 74.143
	CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 110.739
2	Ajuste de Subsidio (9m3 - Agosto-2025)	-\$ 18.265
	SUBSIDIO	-\$ 39.397
3	RECONEXION_03/02/2024	\$ 2.839
4	Financiacion_07/08/2024	\$ 146
	INSTALACION DEL SERVICIO_07/08/2024	\$ 7.044
5	IVA	\$ 1.136
6	INTERES DE MORA	\$ 17
7	INTERES DE FINANCIACION	\$ 9.535
Valor total producto Gas		\$ 147.937
8	Saldo Anterior	\$ 247.205
	SEGURO DEUDORES BRILLA	\$ 13.169
	CREDITO BRILLA_13/08/2024	\$ 74.026
	SEGURO FACTURA PROTEGIDA	\$ 15.000
	SEGURO DE VIDA PRACTISEGURO	\$ 14.700
	INTERES DE FINANCIACION	\$ 92.706

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

Valor Total Producto Brilla	\$ 456.806
Valor Total Factura	\$ 605.585

CONSUMO DE GAS NATURAL y Ajuste de Consumo (23m3 - Agosto-2025).

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 38 de la Resolución CREG 108 de 1997*, GASCARIBE S.A. E.S.P., por medio de su **CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES**, que rige las relaciones entre los usuarios y la Empresa, estableció en el TITULO I, DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA NO JUSTIFICADA:

"Se entenderá por desviación significativa No Justificada todo usuario que se encuentre dentro de los parámetros descritos en la fórmula fijada en el párrafo primero, artículo 1 de la Resolución CREG 105 007 DE 2024 o la norma que la modifique o adicione, sin que se encuentre justificada la desviación en algún criterio de la analítica de datos diseñada por LA EMPRESA. En este caso, LA EMPRESA realizará la visita que corresponda."

Ahora bien, el artículo 44 párrafo 3, del CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, respecto de las DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS NO JUSTIFICADAS, señala:

"Mientras se establece la causa de la desviación del consumo, LA EMPRESA determinará el consumo con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses, tomando como valor mínimo el señalado en la última facturación, o con fundamento en los consumos promedios de otros USUARIOS que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales. Una vez aclarada la causa de la desviación, LA EMPRESA procederá a establecer las diferencias entre los valores facturados, que serán abonados o cargados al USUARIO, según sea del caso, en el siguiente período de facturación."

Que, al momento de la elaboración de la facturación del mes de agosto de 2025, se identificó una desviación del consumo, por lo que GASCARIBE S.A. E.S.P., procedió a cobrar en la factura del mes señalado, el consumo promedio que registraba dicho servicio, el cual era de 11 metros cúbicos, de acuerdo con lo previsto en el CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, el artículo 44 párrafo 3.

Con el fin de investigar la desviación significativa presentada, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al citado inmueble el día 16 de septiembre de 2025, y se pudo observar que el medidor registraba una lectura de 406 metros cúbicos. Así mismo, se observó que, el centro de medición se encuentra en mal estado, sin sellos de seguridad.

Para la elaboración de la factura del mes de septiembre de 2025, se pudo verificar que el medidor registraba una lectura de 408 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 340 metros cúbicos (factura de julio de 2025), arrojando una diferencia de 68 metros cúbicos. Al aplicar el factor de corrección, arroja un consumo corregido de 68 metros cúbicos.

Teniendo en cuenta lo anterior, al periodo de agosto de 2025, le corresponde un consumo de 34 metros cúbicos; y al periodo de septiembre de 2025, le corresponde un consumo de 34 metros cúbicos.

Es por ello que, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó un ajuste en la factura del mes de septiembre de 2025, en el sentido de, cobrar los 23 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de agosto de 2025; más los 34 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de septiembre de 2025, para completar los 68 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.

El ajuste de consumo de la facturación del mes de agosto de 2025, de los 23 metros cúbicos por valor de \$55.878,00, cobrados en la facturación del mes de septiembre de 2025, se realizó con fundamento en lo establecido en el artículo 149 de la ley 142 de 1994 que señala: " ... Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de periodos anteriores o en la de suscriptores o usuario en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso".

Con ocasión a su reclamación sobre el consumo facturado en el mes de septiembre de 2025, le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al predio que nos ocupa, el día 11 de noviembre 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, el centro de medición se encuentra en buen estado, se realizó prueba de hermeticidad y funcionamiento y no presenta fallas.

Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo ajustado del mes agosto de 2025, reflejado en la facturación del mes de septiembre de 2025; así como, el consumo correspondiente al periodo de septiembre de 2025, de conformidad con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

SUBSIDIO y Ajuste de Subsidio (9m3 - Agosto-2025).

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).

RECONEXION 03/02/2024

El concepto de RECONEXION_03/02/2024 corresponde a la reconexión realizada el día 3 de febrero 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 25 de enero de 2024.

Es de anotar que, el cobro por concepto de RECONEXION_03/02/2024, fue diferido a un plazo de 24 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de febrero de 2025.

Con relación al cobro realizado por el concepto de RECONEXION_03/02/2024, 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 3° 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 RECONEXION_03/02/2024, 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 RECONEXION_03/02/2024, 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 febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2024, por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

INSTALACION DEL SERVICIO 07/08/2024 y Financiacion 07/08/2024.

Teniendo en cuenta que su reclamación versa sobre el cobro por conceptos de la instalación del medidor, por lo cual GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación solo se pronunciara sobre los conceptos de: FINANCIACION GRAVADA, FINANCIACION GRAVADA BIENES Y SERVICIOS, CARGO POR CONEXIÓN, CONSTRUCCION DE INSTALACION INTERNA y CERTIFICACION DE INSTALACION PREVIA.

Referente a los conceptos anteriormente mencionados, le informamos que, estos corresponden a los cargos que hacen parte de la instalación del servicio de gas natural, adquirido conforme con el contrato de prestación de servicios celebrado con la empresa, el día 16 de junio de 2023.

- **Cargo Por Conexión Residencial:** Es aquel cargo que se cobra al suscriptor por una sola vez para comenzar a cumplir el contrato. Es el costo del derecho que obtiene el usuario para conectarse a la red de distribución de gas natural de GASES DEL CARIBE S.A., E.S.P. Incluye el costo de los elementos utilizados para tal fin, como lo son el equipo de medición y la acometida.

- **Revisión Previa:** Es la inspección obligatoria de la instalación interna de gas antes de ser puesta en servicio. Esta debe ser realizada por un Organismo de Inspección Acreditado, cumpliendo las normas o reglamentos técnicos vigentes.
-
- **Instalación Interna Residencial:** Costo del conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de abastecimiento de gas del inmueble del suscriptor o usuario a partir del equipo de medida, hasta los aparatos de consumo. De igual manera le indicamos, que GASCARIBE cobra el valor de la Instalación Interna de acuerdo al estrato asignado a la vivienda por la autoridad competente. Para este caso, aplicó la tarifa establecida para los servicios residenciales en estrato uno (1).

Cabe señalar que, el costo total de los trabajos de instalación del citado servicio según contrato celebrado ascendió a la suma total de \$2.104.067.00, es importante informar que el usuario genero pago de cuota inicial por valor de \$ 50.000, es decir que el monto restante por valor de \$2.054.067.00, fue financiado para cancelarse a un plazo de 72 cuotas, bajo los siguientes conceptos:

Concepto	Valor
CERTIFICACIÓN INSTALAC PREVIA	\$95.926.00
CONSTRUCCIÓN RED INTERNA	\$1.230.099.00
CARGO POR CONEXIÓN	\$686.444.00
CUOTA IVA - BIENES Y SERVICIOS	\$18.226.00
CUOTA IVA- RED INTERNA	\$23.372.00
Total	\$2.054.067.00

Cabe anotar que, el día 7 de agosto de 2024, se realizo cambio de condiciones pasando de 72 a 58 cuotas, y a la fecha faltan por facturar 43 cuotas.

Saldo Anterior

Referente al concepto de SALDO ANTERIOR, presentado en los meses analizados, le indicamos que, corresponden a los valores que no habían sido cancelados por el usuario del servicio dentro de las fechas límites de pago.

SEGURO DEUDORES 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.

CREDITO BRILLA 13/08/2024

CRÉDITO BRILLA Para el caso en mención, el crédito fue adquirido en el mes de agosto de 2025 por el deudor, quien autorizó el cobro del mencionado crédito en la facturación del servicio de gas natural, pactado a 60 cuotas.

Ahora bien, si desea más información del crédito, es necesario que nos anexe copia de cédula de ciudadanía, esto de acuerdo con lo establecido en la ley 1581 de 2012 relativa a la protección de datos personales.

SEGURO FACTURA PROTEGIDA

En cuanto al amparo del seguro Cardif, le informamos que, si el usuario tiene una incapacidad de 15 días o más, la aseguradora abonará al crédito brilla un monto de \$600.000; si la incapacidad es de 105 días en adelante, al usuario se le abonará a un monto por \$600.000 a su cuenta bancaria; igualmente cuenta con un auxilio de muerte por cualquier causa donde se les pagará a sus beneficiarios de ley el valor de \$2.000.000.00 **(anexamos publicidad de los beneficios de Cardif).**

Ahora bien, la renovación de la póliza factura protegida se genera una vez que finalice el pago de las cuotas pactadas del crédito Brilla de forma automática, esto se encuentra establecido dentro de las condiciones de la póliza.

Para adquirir el condicionado del seguro factura protegida lo puede descargar de la página web de www.brillagascaribe.com

SEGURO DE VIDA PRACTISEGURO

relativa al seguro de vida PRACTISEGURO facturado en el servicio de gas natural le informamos que GASCARIBE S.A. E.S.P., brinda la oportunidad a todos sus usuarios de acceder a la compra de seguros a través de la facturación del servicio de gas natural, con el fin de mejorar la calidad de vida de los hogares que cuentan con el suministro de gas natural.

Para la adquisición de los seguros ofrecidos por La Empresa, se requiere que el usuario suministre sus datos y su autorización al asesor de la compañía aseguradora. De acuerdo con lo anterior, le indicamos que, el seguro cobrado a través de la facturación del servicio de gas natural del inmueble en comento fue tomado de manera voluntaria.

No obstante, teniendo en cuenta su solicitud, GASCARIBE S.A. E.S.P., anuló el seguro en mención, motivo por el cual no se continuará cobrando dicho concepto en la factura del mencionado servicio a partir de la próxima facturación. De acuerdo con las cláusulas y condiciones del seguro en mención, los asegurados estuvieron bajo la cobertura de la póliza hasta la última factura pagada del seguro.

Por todo lo anterior GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores cobrados en el mes de septiembre 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, 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 JÚBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS001/73
233456918