

Rad No.: 26-240-123594

Barranquilla, 19/05/2026

Señor(a)
 DELVIS AREVALO CAMPO
delvysarevalocampo@gmail.com
 Germania (Santa Ana) – Magdalena

Contrato: 67469096

Asunto: Verificación de Facturación.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas, el día 5 de mayo de 2026, radicada bajo el No. PIJ 26-000029, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 1 No. 1B – 39 de Germania (Santa Ana), Magdalena, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su inconformidad versa sobre los cobros reflejados en la facturación del mes de marzo de 2026, la cual nos anexa a su derecho de petición, GASCARIBE S.A. E.S.P., en la presente comunicación solo se pronunciará al respecto.

Con ocasión a su comunicación, hemos revisado nuestro sistema de gestión comercial y evidenciamos que los cobros realizados en la facturación del mes de marzo de 2026 son los siguientes:

GAS NATURAL		
Ítem	Periodo de facturación:	mar-26
	Conceptos	
1	CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 72.888
2	SUBSIDIO	-\$ 39.968
3	INTERES DE MORA	\$ 89
Valor Total Gas Natural		\$ 33.009
CREDITO BRILLA		
4	SEGURO DEUDORES BRILLA	\$ 15.042
5	COBERTURA ACCESO IVA INCLUIDO	\$ 23.297
6	SEGURO INTEGRAL CÁNCER	\$ 8.000
7	CREDITO BRILLA_30/08/2025	\$ 69.496
8	INTERESES DE FINANCIACION	\$ 128.565
9	INTERES DE MORA	\$ 298
Valor Total Productos Brilla		\$ 244.698
Valor Total Factura		\$ 277.707

Concerniente a los conceptos señalados en el recuadro anterior, nos permitimos indicarle lo siguiente:

1. CONSUMO DE GAS NATURAL

Con relación al consumo del mes de marzo de 2026, revisamos nuestra base de datos y constatamos que este corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. K-4902487-23, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146, tal como detallamos a continuación:

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

Periodo	Lectura actual	-	Lectura anterior	x	Factor de corrección	=	Consumo mes (m3)
Marzo 2026	577		555		0.9923		22

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.

No obstante, con ocasión a su reclamación el día 13 de mayo de 2026, GASCARIBE S.A. E.S.P. envió al predio en comento a una de nuestras firmas contratistas y esta observo que, el medidor se encontraba en buen estado, al realizar pruebas de funcionamiento y hermeticidad se descartan fugas.

Igualmente le informamos que, al momento de la visita, el medidor No. K-4902487-23 presentaba una lectura de 608 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.

2. SUBSIDIO

Respecto al concepto de subsidio, le indicamos 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	Hasta 60%
Estrato 2	Hasta 50%

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

3 y 9. INTERÉS DE MORA

Este concepto 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.

4. 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.

5. COBERTURA ACCESO IVA INCLUIDO

Respecto al valor de cobertura de acceso, este corresponde al cobro realizado para permitirle el acceso al crédito y, a su vez, garantizar el pago del mismo. En la solicitud de crédito que usted firmó se encuentran establecidas dichas condiciones, y en el voucher también firmado por usted se acepta expresamente el cobro de este valor, el cual corresponde a la cobertura otorgada por FGA Fondo de Garantías S.A. ("FGA").

Es importante precisar que este valor no constituye un cobro adicional por parte de GASCARIBE S.A., E.S.P., sino la contraprestación por el servicio de garantía que presta FGA como fiador institucional. Dicho respaldo es requisito indispensable para acceder al crédito y no puede ser reversado ni exonerado una vez otorgado el mismo, ya que hace parte integral de las condiciones aceptadas. Se señala a su vez que, el cobro diferido de esta cobertura no generará intereses de financiación sobre este concepto.

Para más información lo invitamos a consultar la solicitud de crédito, el voucher y <https://www.brillagascaribe.com/que-es-brilla>

6. SEGURO INTEGRAL CÁNCER

En cuanto al amparo de Seguro Integral Cáncer es importante mencionar que, los beneficios de seguro son los siguientes:

- Diagnóstico de cáncer: Se paga un valor de \$6.000.000 por diagnóstico de cáncer al asegurado.
- Muertes por cualquier causa: Paga \$3.000.000 por fallecimiento a sus beneficiarios

Para adquirir el condicionado del seguro Integral Cáncer CARDIF lo puede descargar de la página web. <https://www.brillagascaribe.com/seguros/segurointegralcancer>

Ahora bien, si desea desistir del seguro Integral Cáncer CARDIF, con gusto le atenderemos su solicitud por medio de las líneas de atención de seguro Integral Cáncer - CARDIF: 01 8000 913 333 y (601) 7455551 donde debe comunicarse el asegurado.

7. CREDITO BRILLA_30/08/2025

Referente al CREDITO BRILLA_30/08/2025, 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, para lo cual debe aportar las dos últimas facturas originales del servicio, situación que efectivamente se dio al momento de realizar el contrato el crédito Brilla.

Los créditos que se asignen a los inmuebles cuentan con un codeudor que respalde la deuda, para que, en caso de que el usuario cambie de vivienda esta deuda se trasladará al codeudor, si no es posible ubicar al deudor del crédito.

Para el caso en mención, el crédito fue adquirido el día 30 de agosto de 2026 por el deudor del crédito, como deudor, quien autorizó el cobro del mencionado crédito en la facturación del servicio de gas natural a través del cual adquirió un COLCHON, SEGURO FACTURA PROTEGIDA, SEGURO INTEGRAL CANCER, COBERTURA DE ACCESO, MATERIAL DE CONSTRUCCIÓN, ENSERES MENORES Y CREDITO NO BANCARIO en el almacén PUNTO CENTER CENTRO, por valor de \$8.648.696,00 pactado a 60 cuotas, por un valor aproximado mensual de \$248.419,00.

8. INTERESES DE FINANCIACIÓN

Este concepto corresponde 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.

Conforme a lo señalado, GASCARIBE S.A. E.S.P. confirma los valores facturados en los citados periodos, debido a que corresponden a servicios prestados por la compañía, cuyo cobro es procedente.

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 marzo de 2026, 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 marzo de 2026, del servicio de gas natural del inmueble antes señalado.

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

GSS010/73
240563443