

Rad No.: 26-240-128325

Barranquilla, 16/06/2026

Señor(a)
DAVINSON TORREGROSA CARREÑO
DAYIRA JUDITH TORREGROZA CARREÑO
davinsontoca91@gmail.com
Calle 13 Carrera 8 No. 8-69
Santa Lucia - Atlántico

Contrato: 48081392

Asunto: Verificación de Facturación.

En respuesta a sus comunicaciones recibidas a través de nuestra página web, el día 25 de mayo de 2026 radicada bajo el No. WEB 26-008495, y en nuestras oficinas el día 29 de mayo de 2026, radicada bajo el No. 26-014122, por medio de la cual la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS, realiza traslado por competencia de la Petición, queja o reclamo, presentado por usted, ante el despacho del ente Supervisor, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 13 No. 8 - 69 de Santa Lucia - Atlántico, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

De conformidad con lo establecido en el artículo 154, de la Ley 142 de 1994 que establece: "(...) En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos", para GASCARIBE S.A. E.S.P., solo es factible analizar las facturas de los meses de diciembre de 2025, enero, febrero, marzo y abril de 2026.

Con ocasión a sus **peticiones segunda y tercera**, le informamos que, hemos revisado nuestro sistema de gestión comercial y evidenciamos que los cobros realizados en la facturación de los meses antes mencionados son los siguientes:

PRODUCTO GAS NATURAL						
Ítem	Periodo de facturación:	dic-25	ene-26	feb-26	mar-26	abr-26
	Conceptos					
1	Saldo Anterior	\$ 0	\$ 405.081	\$ 180.177	\$ 0	\$ 425.391
2	CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 426.934	\$ 165.176	\$ 69.366	\$ 68.595	\$ 121.199
3	SUBSIDIO	-\$ 39.762	-\$ 40.821	-\$ 39.240	-\$ 38.144	-\$ 36.114
4	Financiacion_24/06/2023	\$ 370	\$ 402	\$ 432	\$ 385	\$ 424
	REVISION PERIODICA_24/06/2023	\$ 1.951	\$ 2.119	\$ 2.273	\$ 2.025	\$ 2.234
	MODIFICACION RED INTERNA_28/06/2023	\$ 1.514	\$ 1.612	\$ 1.700	\$ 1.573	\$ 1.690
5	MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_28/06/2023	\$ 8.116	\$ 8.638	\$ 9.110	\$ 8.430	\$ 9.050
6	Financiacion_22/01/2026	\$ 0	\$ 1.785	\$ 0	\$ 0	\$ 0
	Financiacion_26/03/2026	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 2.297	\$ 0
7	IVA	\$ 353	\$ 304	\$ 288	\$ 372	\$ 322
8	INTERESES DE FINANCIACION	\$ 5.605	\$ 4.717	\$ 4.215	\$ 5.390	\$ 4.579
9	RECARGO POR MORA	\$ 0	\$ 30	\$ 105	\$ 135	\$ 136
	INTERES DE MORA	\$ 0	\$ 3.459	\$ 1.568	\$ 2.008	\$ 7.776
Valor Total		\$ 405.081	\$ 552.502	\$ 229.994	\$ 53.066	\$ 536.687

VIGILADO POR L

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

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

1. SALDO ANTERIOR

Con relación al cobro por concepto de saldo anterior reflejado en la facturación de los meses analizados, revisamos nuestro sistema comercial y se constató que estos valores corresponden a los valores de la factura que el usuario no acreditó pago antes de la fecha de generación del siguiente periodo facturado. Para el caso que nos ocupa corresponde a las facturas de los meses de diciembre de 2025, enero de 2026 y marzo de 2026.

2. CONSUMO DE GAS NATURAL

Consumo diciembre de 2025

El día 26 de febrero de 2026, la señora DAYIRA TORREGROZA CARREÑO, presentó en nuestras oficinas de Atención a Usuarios un derecho de petición que versa sobre los mismos hechos (inconformidad con el consumo del mes de diciembre de 2025), de los derechos de petición presentado por usted los días 25 y 29 de mayo de 2026.

Es importante indicarle que, el derecho de petición presentado el día 26 de febrero de 2026, fue respondido oportunamente mediante nuestra comunicación No. 26-240-111514 del 10 de marzo de 2026 en la cual, se le confirmaron los cobros realizados por concepto de consumo del mes de diciembre de 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 los días 25 y 29 de mayo de 2026, relativo a inconformidad con el consumo del mes de diciembre de 2025, fue resuelto a través de la comunicación No. 26-240-111514 del 10 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. 26-240-111514 del 10 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"*.

Consumo enero, febrero y marzo de 2026

En cuanto al consumo de los meses de enero, febrero y marzo de 2026, le informamos que, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, este corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. K-4779174-23, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146, tal como detallamos a continuación:

Periodo	Lectura actual	-	Lectura anterior	x	Factor de corrección	=	Consumo mes (m3)
Enero 2026	560		509		0.9941		51
Febrero 2026	580		560		0.9937		20
Marzo 2026	600		580		0.9923		20

Como puede observar, el consumo cobrado en la facturación de los meses analizados 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 **petición primera**, el día 11 de junio 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-4779174-23, presentaba una lectura de 680 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 de los meses de enero, febrero y 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 dichas facturas.

Consumo abril de 2026

Respecto al consumo del mes de abril de 2026, revisamos nuestro sistema de gestión comercial y constatamos que, este ya fue objeto de estudio, es por ello que le informamos lo siguiente:

El día 19 de mayo de 2026, el señor DAVINSON TORREGROSA CARREÑO, presentó en nuestras líneas de Atención a Usuarios una reclamación verbal que versa sobre los mismos hechos (inconformidad con el consumo facturado en el mes de abril de 2026), de los derechos de petición presentados por usted los días 25 y 29 de mayo de 2026.

Es importante indicarle que, el reclamo verbal presentado el día 19 de mayo de 2026, fue respondido oportunamente mediante nuestra comunicación telefónica efectuada el día 2 de junio de 2026 bajo Interacción No. 241062585, en la cual, se le informo los ajustes realizados en el consumo del mes de abril de 2026, 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 los derechos de petición presentados por usted los días 25 y 29 de mayo de 2026, relativo a la inconformidad sobre el consumo facturado del mes de abril de 2026, fue resuelto a través de la comunicación telefónica efectuada el día 2 de junio de 2026 bajo Interacción No. 241062585, 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 telefónica efectuada el día 2 de junio de 2026 bajo Interacción No. 241062585.

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*".

3. 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

BARRANQUILLA - COLOMBIA
CARRERA 54 No. 59 - 144

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

VALLLEDUPAR - COLOMBIA
CALLE 16A No. 4 - 92

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

Gascaribe.com

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).

4. REVISION PERIODICA_24/06/2023 - Financiacion_24/06/2023 - MODIFICACION RED INTERNA_28/06/2023

La revisión periódica es obligatoria para los usuarios con ocasión de lo establecido en el Código de Distribución (Resolución 067 de 1997 modificada por Resolución 059 de 2012) expedido por la Comisión de regulación de Energía y Gas (CREG), la cual, es realizada por los Organismos de Inspección Acreditados en Colombia.

Dicha revisión, verifica el estado de las instalaciones internas, las condiciones de ventilación de los lugares donde se encuentran instalados los gasodomésticos y todo lo relacionado con la buena combustión y conexión de dichos equipos. Así mismo, incluye la entrega de la certificación que indica que las instalaciones internas del inmueble, cumplen con las normas técnicas y de seguridad vigentes y se encuentran funcionando en buenas condiciones, tal como lo indica dicha Comisión en su Código de Distribución. Lo anterior, con el fin de garantizar la seguridad tanto de los habitantes del inmueble, como de sus vecinos y del sistema de distribución de nuestro servicio.

Así las cosas, el día 23 de junio de 2023, por parte de uno de los operarios del organismo de inspección acreditado ante la ONAC quién en la mencionada fecha realizó la revisión periódica de instalaciones internas del servicio de gas natural, mediante la cual, se evidenciaron los siguientes defectos: *inexistencia de válvula general, horno anulado*.

Cabe señalar que, la citada revisión periódica tuvo un costo total \$116.931,00 (IVA incluido), el cual, fue financiado automáticamente para cancelarse a un plazo de 48 cuotas, a través de la facturación del servicio bajo los siguientes conceptos:

Concepto	Valor Total
REVISIÓN PERIÓDICA 24/06/2023	\$ 98.261
FINANCIACIÓN 24/06/2023	\$ 18.670
TOTAL	\$ 116.931

De acuerdo con lo anterior, con el fin de realizar la reparación de los defectos encontrados, el día 23 de junio de 2023, el día 27 de junio de 2026 enviamos al inmueble en comento a una de nuestras firmas contratistas, quien realizó las reparaciones las cuales consistieron en: *se hizo reparación en punto de interna con accesorios*.

Es preciso mencionar que las reparaciones en la red interna tuvieron un costo de \$65.640,00, el cual fue financiado a través de la facturación del servicio a un plazo de 48 cuotas, bajo el concepto de MODIFICACION RED INTERNA_28/06/2023.

Por todo lo antes expuesto, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los cobros efectuados a través de la facturación del servicio por los conceptos de REVISION PERIODICA_24/06/2023y su respectivo IVA, facturado bajo el concepto de FINANCIACION_24/06/2023 y MODIFICACION RED INTERNA_28/06/2023.

5. MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_28/06/2023

Los conceptos de MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_28/06/2023 corresponde a los trabajos realizados el día 27 de junio de 2023, los cuales consistieron en realizar *cambio medidor en mal*

estado corroído, se cambió regulador en mal estado, se cambió elevador cm en mal estado, se hizo alargue de acometida para subir centro de medición utilizando 1.5 m de cm.

Es de anotar que, el cobro por concepto MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_28/06/2023 fue diferido a un plazo de 48 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de junio de 2023

Con relación al cobro realizado por el concepto de MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_28/06/2023, 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 MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_28/06/2023, 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 MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_28/06/2023, 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 junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2023, por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

6. Financiacion_22/01/2026 - Financiacion_26/03/2026 (DUPLICADO DE FACTURA)

En cuanto al Cobro de Duplicado, 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 **\$1.930,00 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. LA EMPRESA no cobrará la factura que el usuario solicite dentro del trámite de una queja o reclamación.

7. IVA

Este cobro corresponde al impuesto de carácter nacional que 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.

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.

9. INTERÉS DE MORA – RECARGO POR 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.

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.

Concerniente a su **petición cuarta**, le indicamos que, para realizar el cambio de nombre del suscriptor del servicio, es necesario que, el propietario del inmueble presente la solicitud de cambio de nombre del titular de la factura del inmueble en mención y para tal fin, deberá cumplir con los siguientes requisitos:

El Interesado deberá presentar solicitud escrita ante La Empresa, firmada por el(los) propietario(s), poseedor(es) y/o tenedor(es) del inmueble. Si se trata de una persona jurídica, la solicitud deberá ser firmada por el representante legal y deberá anexar Certificado de Existencia y Representación Legal o documento que acredite tal calidad, cuya fecha de expedición no sea mayor a 30 días y fotocopia de la cédula.

Aportar Certificado de Tradición y Libertad cuya fecha de expedición no sea mayor a 30 días o Contrato de Leasing Habitacional suscrito con una entidad financiera legalmente constituida. La dirección del inmueble donde se presta el servicio deberá coincidir con la señalada en dichos documentos.

En caso de que no corresponda la dirección del inmueble donde se presta el servicio de gas natural, el usuario deberá aportar Certificado de Nomenclatura expedido por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi (IGAC) o la autoridad competente, con el fin de realizar verificación en terreno por parte de la empresa.

En caso de que aparezcan varios propietarios del inmueble, La Empresa sólo realizará el registro de aquel que lo esté solicitando.

De igual forma, deberá aportarnos fotocopia de la cédula de ciudadanía de la persona natural que adquirirá la calidad de suscriptor.

Es importante mencionarle que, una vez nos aporte los documentos señalados, realizaremos el cambio de titular, según corresponda.

En cuanto a su **petición quinta**, le indicamos que GASCARIBE S.A. E.S.P. ha dado trámite a lo solicitado por el usuario dentro de la normatividad vigente, en cuanto a dar respuesta clara y de fondo respecto a las pretensiones del usuario y teniendo en cuenta El artículo 158 de la Ley 142 de 1994 establece el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de presentación, para dar respuesta a los recursos, quejas y peticiones que presentan los suscriptores o usuarios de las empresas de servicios públicos.

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. A excepción del consumo de los meses de diciembre de 2025 y abril de 2026. 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
241384838
241563187