

RESOLUCION No. 240-26-202241 de 15/09/2026

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **MAIRA ASTRID CARRILLO DAZA**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **CALLE 98B No. 6E - 30** de **BARRANQUILLA**, Contrato No.: **1175663**.

El Jefe del Departamento de Atención al Usuario de GASES DEL CARIBE S. A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS, en uso de sus atribuciones legales y reglamentarias y, considerando:

ANTECEDENTES

PRIMERO: Que la señora MAIRA ASTRID CARRILLO DAZA, presentó comunicación recibida en nuestras oficinas el día 29 de julio de 2026, radicada bajo el No. 26-020022, a través de la cual solicitó *ruptura de solidaridad, liquidación de deuda, cobros indebidos por consumo estimado, paz y salvo, y reporte en centrales de riesgo*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 98B No. 6E - 30, de Barranquilla.

SEGUNDO: Que mediante comunicación No. 26-240-140320 del 20 de agosto de 2026, GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta al derecho de petición presentado por la señora MAIRA ASTRID CARRILLO DAZA, cuya notificación se realizó personalmente por correo electrónico el día 25 de agosto de 2026.

TERCERO: Que mediante escritos de fecha 01 de septiembre de 2026, radicado bajo No. 26-023217 y web 26-014662, la señora MAIRA ASTRID CARRILLO DAZA, presentó ante GASCARIBE S.A. E.S.P., dentro del término legal previsto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, recurso de reposición y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios contra la comunicación No. 26-240-140320 del 20 de agosto de 2026.

ANALISIS

1. Que GASES DEL CARIBE S.A., EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS se encuentra regulada por la Ley 142 de 1994, Ley 689 de 2001 y demás normas concordantes.
2. Sea lo primero indicar que, en la comunicación recurrida GASCARIBE S.A. E.S.P., concedió los recursos de reposición y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos, excepto ruptura de solidaridad, por lo que, en la presente resolución La Empresa no se pronunciará al respecto.
3. No obstante, a lo anterior y a manera de información, nos permitimos indicarle que la empresa dio cumplimiento RESOLUCIÓN SSPD No. 20198200436795 DEL 07/11/2019 - Radicado No.: 20268203647691 - Fecha: 30/07/2026, el cual fue notificado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mediante comunicación No. 26-240-136769 del 31 de julio de 2026. *Anexamos copia al expediente y al usuario. (Petición No. 2)*

RESOLUCION No. 240-26-202241 de 15/09/2026

4. Así las cosas, consideramos importante señalar que el citado fallo fue por Ruptura de Solidaridad, y este fue aplicado al concepto de consumo facturados en los meses de enero y febrero de 2017, a los cuales correspondía aplicarle la Ruptura de Solidaridad. Es decir, que los valores pendientes por cancelar no hacen parte del fallo en mención.
5. Teniendo en cuenta lo manifestado en su escrito, referente a la factura del mes de junio de 2026, nos permitimos relacionar los cargos cobrados en dicho mes:

jun-26		
Concepto	Capital	Interés
Saldo Anterior	\$ 970.935	\$ 0
INTERES DE FINANCIACION	\$ 0	\$ 5.643
ACUERDO DE PAGO_19/12/2025	\$ 68.358	\$ 126.690
RECARG MORA GRAVAD OTROS SERV	\$ 0	\$ 251
INTERES DE MORA NO GRAVADO	\$ 0	\$ 7.150
IVA	\$ 1.119	\$ 0
VALOR TOTAL	\$ 1.180.146	

6. Referente al "**Saldo Anterior**", revisamos nuestro sistema comercial y se constató que corresponde a los valores que no habían sido cancelados al momento de la generación de la factura del mes de junio de 2026, correspondiente a los meses de enero a mayo de 2026.
7. 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.
8. 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.
9. 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.

RESOLUCION No. 240-26-202241 de 15/09/2026

10. Referente al **ACUERDO DE PAGO_19/12/2025**, le indicamos que, corresponden a los cargos que hicieron parte del acuerdo de pago realizado el día 19 de diciembre de 2025, por el usuario del servicio, toda vez que, el citado servicio de gas natural se encontraba en mora con el pago de las facturas de los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2025. Anexamos copia del soporte al expediente y al usuario. (*Petición No. 4*)
11. Es de anotar que, el cobro por los conceptos que hicieron parte del acuerdo de pago en comento, fueron diferidos a un plazo de 72 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de enero de 2026.
12. Con relación al cobro realizado por el concepto de acuerdo de pago_19/12/2025, 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.
13. 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"*
- (...)
14. 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.
15. Por lo anterior, no es factible para la empresa atender su reclamación respecto a los cobros efectuados por concepto de acuerdo de pago_19/12/2025 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.
16. 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 acuerdo de pago_19/12/2025 señalados en su escrito.
17. 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 enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2026, por encontrarse precluida la oportunidad para ello. (*Petición No. 3*)

RESOLUCION No. 240-26-202241 de 15/09/2026

18. Ahora bien, de acuerdo con todo lo anterior, no es factible para la empresa acceder a su petición relacionada con revocar a comunicación recurrida. (*Petición No. 1*).
19. Consideramos importante señalar que, los valores pendientes de pago no corresponden a valores relacionados con la RESOLUCIÓN SSPD No. 20198200436795 DEL 07/11/2019 - Radicado No.: 20268203647691 - Fecha: 30/07/2026. Así las cosas, le indicamos que estos corresponden a valores relacionados con la reclamación realizada el día 29 de julio de 2026 y respondido mediante comunicación No. 26-240-140320 del 20 de agosto de 2026. (*Petición No. 5*).
20. De acuerdo con lo anterior, no es procedente expedir paz y salvo del servicio de gas natural, toda vez que registra obligaciones pendientes de pago. En consecuencia, mientras subsista la deuda y no se acredite la cancelación total de los valores adeudados, la empresa se encuentra imposibilitada para emitir el correspondiente certificado de paz y salvo. (*Petición No. 5*).
21. Así mismo, le indicamos que, a la fecha el servicio de gas natural presenta una deuda pendiente por cancelar por valor de \$1.606.706, más un diferido pendiente por facturar por valor de \$8.650.203.
- Ahora bien, resulta importante señalar que, del valor pendiente por cancelar, la suma de \$1.595.664,00, se encuentra en la casilla de reclamo. Así las cosas, el servicio de gas natural registra pendiente de pago el valor de \$11.042,00, correspondiente a valores no objeto de reclamo facturados en el mes de agosto de 2026.
22. Ahora bien, respecto al concepto de consumo, consideramos importante señalar que, en el mes de junio de 2026, el servicio de gas natural del predio que nos ocupa, no se registró consumo, así las cosas, no se generó cobro alguno por dicho concepto. Por lo que, nos permitimos desvirtuar lo afirmado en tal sentido.
23. Finalmente, le indicamos que una vez finalice el proceso de notificación de la resolución que nos ocupa, la Empresa realizará las acciones pertinentes para el envío del expediente y posterior estudio del recurso de alzada por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. (*Petición No. 6*).

Por lo anteriormente expuesto, el Jefe del Departamento de Atención al Usuario de GASES DEL CARIBE S. A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS.

RESUELVE

PRIMERO: Confirmar la comunicación No. 26-240-140320 del 20 de agosto de 2026, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentadas el día 29 de julio de 2026, por el (la) señor (a) **MAIRA ASTRID CARRILLO DAZA**.

RESOLUCION No. 240-26-202241 de 15/09/2026

SEGUNDO: Conceder recurso de apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y enviar a ésta, para efectos de la resolución del recurso de apelación solicitado, todos los documentos relativos al reclamo presentado por el (la) señor (a) **MAIRA ASTRID CARRILLO DAZA**.

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los quince (15) días del mes de septiembre de 2026.


CARLOS JÚBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

Anexo: lo enunciado a la SSPD y Usuario

WENLEZ/73
245914986
245974934