

Rad No.: 26-240-137857

Barranquilla, 6/08/2026

Señor(a)
FLOR MARIA CARVAJAL SUAREZ
Carrera 6 No. 134 - 80 Bloque 2 Apto 122
Barranquilla

Contrato: 66873574

Asunto: Verificación de facturación

En respuesta a la comunicación recibida en nuestras oficinas el día 16 de julio de 2026, radicada bajo el No. 26-018574, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Transversal 5H Diagonal 76A - 15 Apto 2 de Soledad, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión de la facturación le informamos que, 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 febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2026.

Con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, en los meses de febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2026 no se realizó cobro por concepto de consumo, toda vez que, el medidor instalado no registró diferencias de lecturas. No obstante, se le cobraron los siguientes conceptos por servicio de gas natural, los cuales relacionamos en el cuadro No. 1:

Ítem	Concepto	Periodo de facturación				
		feb-26	mar-26	abr-26	may-26	jun-26
1	Saldo Anterior	\$ 77.417	\$ 75.678	\$ 152.456	\$ 230.720	\$ 308.642
2	ACUERDO DE PAGO_27/03/2024	\$ 21.722	\$ 26.190	\$ 24.413	\$ 22.621	\$ 25.556
3	RECONEXION_30/03/2024	\$ 5.047	\$ 6.163	\$ 5.737	\$ 5.316	\$ 6.052
	RECONEXION_18/05/2024	\$ 2.839	\$ 2.951	\$ 2.982	\$ 0	\$ 0
	RECONEXION_28/06/2024	\$ 2.741	\$ 2.878	\$ 2.895	\$ 2.941	\$ 3.043
	RECONEXION_23/07/2024	\$ 2.682	\$ 2.832	\$ 2.842	\$ 2.877	\$ 2.984
	RECONEXION_12/12/2024	\$ 2.390	\$ 2.584	\$ 2.560	\$ 2.554	\$ 2.688
	RECONEXION_07/03/2025	\$ 3.040	\$ 3.351	\$ 3.286	\$ 3.240	\$ 3.452
	RECONEXION_25/09/2025	\$ 2.045	\$ 2.373	\$ 2.266	\$ 2.167	\$ 2.385
4	RECONEXION_19/11/2025	\$ 1.948	\$ 2.296	\$ 2.174	\$ 2.060	\$ 2.291
	Financiacion_25/07/2024	\$ 312	\$ 399	\$ 363	\$ 326	\$ 384
5	REVISION PERIODICA_25/07/2024	\$ 1.639	\$ 2.102	\$ 1.911	\$ 1.717	\$ 2.021
	INTERESES DE FINANCIACION	\$ 26.883	\$ 20.706	\$ 23.941	\$ 27.297	\$ 22.887
6	RECARG MORA GRAVAD OTROS SERV	\$ 146	\$ 128	\$ 293	\$ 700	\$ 815
	INTERES DE MORA NO GRAVADO	\$ 374	\$ 367	\$ 867	\$ 2.034	\$ 2.353
7	IVA	\$ 1.870	\$ 1.458	\$ 1.734	\$ 2.072	\$ 1.799
Valor total producto Gas		\$ 153.095	\$ 152.456	\$ 230.720	\$ 308.642	\$ 387.352

Cuadro No. 1

Con relación a los conceptos relacionados en la tabla anterior, nos permitimos informarle lo siguiente:

Saldo Anterior:

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

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.

ACUERDO DE PAGO_27/03/2024:

El concepto de ACUERDO DE PAGO_27/03/2024, corresponden a los cargos que hicieron parte del acuerdo de pago realizado el día 27 de marzo de 2024, 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 diciembre de 2023, enero, febrero, marzo de 2024.

Es de anotar que, el cobro por los conceptos que hicieron parte del acuerdo de pago en comento, fueron diferidos a un plazo de 51 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de abril de 2024.

RECONEXION_30/03/2024:

El concepto de RECONEXION_30/03/2024 corresponde a la reconexión realizada el día 30 de marzo 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 2 de septiembre de 2023.

Es de anotar que, el cobro por concepto de RECONEXION_30/03/2024 fue/fueron diferido a un plazo de 48 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de abril de 2024.

RECONEXION_18/05/2024:

El concepto de RECONEXION_18/05/2024 corresponde a la reconexión realizada el día 18 de mayo 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 10 de mayo de 2024.

Es de anotar que, el cobro por concepto de RECONEXION_18/05/2024 fue diferido a un plazo de 24 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de mayo de 2024.

RECONEXION_28/06/2024:

El concepto de RECONEXION_28/06/2024 corresponde a la reconexión realizada el día 28 de junio 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 15 de junio de 2024.

Es de anotar que, el cobro por concepto de RECONEXION_28/06/2024, fue diferido a un plazo de 24 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de julio de 2024.

RECONEXION_23/07/2024:

El concepto de RECONEXION_23/07/2024 corresponde a la reconexión realizada el día 23 de julio 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 12 de julio de 2024.

Es de anotar que, el cobro por concepto de RECONEXION_23/07/2024 fue diferido a un plazo de 24 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de agosto de 2024.

RECONEXION_12/12/2024:

El concepto de RECONEXION_12/12/2024 corresponde a la reconexión realizada el día 12 de diciembre 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 15 de agosto de 2024.

Es de anotar que, el cobro por concepto de RECONEXION_12/12/2024 fue diferido a un plazo de 24 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de diciembre de 2024.

RECONEXION_07/03/2025:

El concepto de RECONEXION_07/03/2025 corresponde a la reconexión realizada el día 7 de marzo de 2025, 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 14 de enero de 2025.

Es de anotar que, el cobro por concepto de RECONEXION_07/03/2025 fue diferido a un plazo de 24 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de marzo de 2025.

RECONEXION_25/09/2025:

El concepto de RECONEXION_25/09/2025 corresponde a la reconexión realizada el día 25 de septiembre de 2025, 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 10 de septiembre de 2025.

Es de anotar que, el cobro por concepto de RECONEXION_25/09/2025 fue diferido a un plazo de 24 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de octubre de 2025.

RECONEXION_19/11/2025:

El concepto de RECONEXION_19/11/2025 corresponde a la reconexión realizada el día 19 de noviembre de 2025, 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 12 de noviembre de 2025.

Es de anotar que, el cobro por concepto de RECONEXION_19/11/2025 fue diferido a un plazo de 24 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de diciembre de 2025.

Con relación al cobro realizado por los conceptos de Acuerdo De Pago_27/03/2024, Reconexion_30/03/2024, Reconexion_18/05/2024, Reconexion_28/06/2024, Reconexion_23/07/2024, Reconexion_12/12/2024, Reconexion_07/03/2025, Reconexion_25/09/2025, Reconexion_19/11/2025, 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.

No obstante, el término que tiene el usuario para presentar reclamaciones por facturación se encuentra limitado por el inciso 3º 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 3º 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 los conceptos de Acuerdo De Pago_27/03/2024, Reconexion_30/03/2024, Reconexion_18/05/2024, Reconexion_28/06/2024, Reconexion_23/07/2024, Reconexion_12/12/2024, Reconexion_07/03/2025, Reconexion_25/09/2025, Reconexion_19/11/2025, 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.

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 los conceptos de Acuerdo De Pago_27/03/2024, Reconexion_30/03/2024, Reconexion_18/05/2024, Reconexion_28/06/2024, Reconexion_23/07/2024, Reconexion_12/12/2024, Reconexion_07/03/2025, Reconexion_25/09/2025, Reconexion_19/11/2025, 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 de abril de 2024 hasta agosto de 2024 (Acuerdo De Pago_27/03/2024 - Reconexion_30/03/2024), de mayo de 2024 hasta septiembre de 2024 (Reconexion_18/05/2024), de julio de 2024 hasta noviembre de 2024 (Reconexion_28/06/2024), de agosto de 2024 hasta diciembre de 2024 (Reconexion_23/07/2024), de diciembre de 2024 hasta abril de 2025 (Reconexion_12/12/2024), de marzo de 2025 hasta julio de 2025 (Reconexion_07/03/2025), de octubre de 2025 hasta febrero de 2026 (Reconexion_25/09/2025) y de diciembre de 2025 hasta abril de 2026 (Reconexion_19/11/2025), por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

Financiacion_25/07/2024 - REVISION PERIODICA_25/07/2024:

El día 24 de julio de 2024 y registrada en nuestro sistema comercial el día 25 de julio de 2024, uno de los funcionarios del organismo de inspección acreditado ante la ONAC realizó la revisión periódica¹ de instalaciones internas del servicio de gas natural, mediante la cual, se pudo constatar que, la instalación interna del citado servicio cumple con las normas técnicas de seguridad vigente, motivo por el cual se le entregó el certificado de conformidad de las instalaciones.

Cabe señalar que, la citada revisión periódica tuvo un costo total \$128.039.00 (IVA incluido), el cual, fue financiado automáticamente para cancelarse a un plazo de 48 cuotas, a través de los siguientes conceptos:

Concepto	Valor Total
REVISION PERIODICA_25/07/2024	\$107.596
FINANCIACION_25/07/2024	\$20.443
Total	\$128.039

INTERESES DE FINANCIACION:

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

¹ "ARTÍCULO 9. Modificar el numeral 5.23 del Anexo General de la Resolución CREG 067 de 1995, el cual quedará así: "5.23. El usuario deberá realizar una Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas entre el Plazo Mínimo entre Revisión y el Plazo Máximo de Revisión Periódica con Organismos de Inspección Acreditados en Colombia para esta actividad o con las empresas distribuidoras, las cuales podrán realizar la actividad directamente como Organismo Acreditado o a través de sus contratistas que se encuentren acreditados, cumpliendo las condiciones y procedimientos establecidos por las normas técnicas o reglamentos técnicos aplicables. El costo de esta revisión estará a cargo del usuario. (subraya fuera de texto)

Al respecto señalamos que: "**Plazo Mínimo entre Revisión:** corresponde a los cinco meses anteriores al Plazo Máximo de la Revisión Periódica. Dentro de éste se programará y se podrá realizar la Revisión Periódica de la Instalación". Al respecto indicamos que, el plazo máximo son cinco años.

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.

RECARG MORA GRAVAD OTROS SERV - INTERES DE MORA NO GRAVADO:

En cuanto a los conceptos antes mencionados le informamos que corresponden al **Interés de Mora**, este 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.

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.

De acuerdo con lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores cobrados por los mencionados conceptos en la facturación de los meses de febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2026.

Es importante aclarar que, el no generar y/o facturar el concepto de consumo, no exime del pago de los demás conceptos facturados; queremos recordarle que la obligación que tiene con relación al servicio de gas natural es entre otras, el cumplimiento del pago de manera oportuna de todos los valores facturados, los cuales corresponden a los servicios prestados por la empresa, las cuales son única y exclusivamente obligación del usuario del servicio.

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

GSS007/73
243372772