

Rad No.: 26-240-138781

Barranquilla, 12/08/2026

Señor(a)
OSCAR GIRALDO GOMEZ
oskarelhistoriador@hotmail.com
Calle 51B No. 7S – 15 Barrio 7 de abril
Barranquilla – Atlántico.

Contrato: 1142389

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación recibida a través de nuestra página web, el día 22 de julio de 2026 radicada bajo el No. WEB 26-012028, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 51B No. 7S – 15 de Barranquilla – Atlántico, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión de los conceptos facturados en el mes de abril de 2026, por lo cual le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación solo se pronunciara sobre los conceptos facturados en dicho periodo.

Ahora bien, con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, se le cobraron los siguientes conceptos por servicio de gas natural en el mes de abril de 2026, los cuales relacionamos en el cuadro No. 1:

SOLO GAS NATURAL		
Ítem	Concepto	Periodo de facturación
		abr-26
	PRODUCTO GAS NATURAL	
1	SALDO ANTERIOR	\$ 271.451
2	CARGO FIJO MENSUAL	\$ 5.290
3	CONTRIBUCION	\$ 62.899
4	CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 701.435
5	ACUERDO DE PAGO_02/03/2026	\$ 183.323
6	CONSUMO NO FACTURADO	\$ 9.518.502
	VISITA TECNICA	\$ 298.811
	CONTRIBUCIÓN NO FACTURADA	\$ 847.147
7	INTERESES DE MORA	\$ 2.147
8	INTERESES DE FINANCIACION	\$ 77.439
9	IVA	\$ 56.779
Valor Total		\$ 12.025.223

Cuadro No.1

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

ITEM No. 1 SALDO ANTERIOR corresponde a los valores de facturas que el usuario no acredita pago antes de la fecha de generación del siguiente periodo facturado. Para el caso que nos ocupa corresponde a la factura del mes de marzo de 2026 la cual tenía fecha límite de pago el día 27 de abril de 2026.

ITEM No. 2 CARGO FIJO MENSUAL le informamos que, este se cobra de acuerdo con lo señalado en el artículo 90 Numeral 2 de la Ley 142 de 1994, el cual establece: *"un cargo fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso."*

Se considerarán como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia".

ITEM No. 3 CONTRIBUCION le informamos que, este se cobra de acuerdo con lo establecido en el Artículo 89 Numeral 1 de la Ley 142 de 1994, el cual, establece: *"se presume que el factor aludido nunca podrá ser superior al equivalente del 20% del valor del servicio y no podrán incluirse factores adicionales por concepto de ventas o consumo del usuario. Cuando comiencen a aplicarse las fórmulas tarifarias de que trata esta ley, las comisiones sólo permitirán que el factor o factores que se han venido cobrando, se incluyan en las facturas de usuarios de inmuebles residenciales de los estratos 5 y 6, y en las de los usuarios industriales y comerciales. Para todos estos, el factor o factores se determinará en la forma atrás dispuesta, se discriminará en las facturas, y los recaudos que con base en ellos se hagan, recibirán el destino señalado en el artículo 89.2 de esta ley".*

ITEM No. 4 CONSUMO DE GAS NATURAL el día 27 de mayo de 2026, el señor OSCAR GIRALDO GOMEZ, presentó en nuestras oficinas de Atención a Usuarios un derecho de petición que versa sobre los mismos hechos (inconformidad con el consumo facturado en el mes de abril de 2026), del derecho de petición presentado por usted el día 22 de julio de 2026.

Es importante indicarle que, el derecho de petición presentado el día 27 de mayo de 2026 fue respondido oportunamente mediante nuestra comunicación No. 26-240-129013 del 18 de junio de 2026, en la cual, se le confirmaron los cobros realizados por concepto de 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..."*.

Segunda Pretensión De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que el derecho de petición presentado el día 22 de julio de 2026, relativo a la inconformidad con el consumo facturado en el mes de abril de 2026, fue resuelto a través de la comunicación No. 26-240-129013 del 18 de junio 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. 26-240-129013 del 18 de junio 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: *"Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas: (...) Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores"*.

De acuerdo con lo anterior no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., acceder a su **Primera Pretensión**.

ITEM No. 5 ACUERDO DE PAGO 02/03/2026 con ocasión a su reclamación, realizamos la verificación de nuestra base de datos y constatamos que, la refinanciación de la deuda y/o acuerdo de pago, que se le está cobrado actualmente, fue realizada por el usuario del servicio, el día 02 de marzo de 2026, debido a que, el citado servicio se encontraba en mora con el pago de las facturas de los meses de noviembre, diciembre de 2025 y enero de 2026, por la suma total de

\$4.865.891,00; de igual manera, presentaba un saldo diferido pendiente por facturar por la suma de \$798.04700; es decir, que el valor total adeudado al realizar el acuerdo de pago, ascendía a la suma total de \$5.663.938,00.

Para llevar a cabo el acuerdo de pago, fue cancelada una cuota inicial por valor de \$1.600.000,00., y se le hizo un descuento de \$91.058,00, quedando un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$3.972.880,00.

Es importante anotar que, el valor total adeudado fue refinanciado a un plazo de 18 cuotas, a través de la facturación del citado servicio.

Cabe anotar que, el acuerdo de pago se realizó debido al incumplimiento en los pagos del servicio de gas natural del inmueble en mención. Es por ello que, cada vez que es refinanciada la deuda, se extiende el plazo a cancelar y por ende, se generan intereses de financiación.

A continuación, relacionamos los cargos que hicieron parte del mencionado acuerdo de pago:

Concepto	Valor Total	Saldo Pendiente
REF INTERES FINAN NOGRAVADO CC	\$ 62.682	\$ 45.493
TRABAJOS CARGO POR CONEXIÓN	\$ 1.376.643	\$ 1.044.590
CONTRIBUCION	\$ 206.924	\$ 157.013
CONSUMO	\$ 2.313.983	\$ 1.755.840
DUPLICADO DE FACTURA	\$ 1.376	\$ 1.044
CARGO FIJO	\$ 11.010	\$ 8.354
IVA COBRO DUPLICADO	\$ 262	\$ 200
TOTAL	\$ 3.972.880	\$ 3.012.534

De acuerdo con lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el acuerdo de pago realizado el día 02 de marzo de 2026.

ITEM No. 6 CONSUMO NO FACTURADO - VISITA TECNICA - CONTRIBUCIÓN NO FACTURADA respecto a los valores cobrados por concepto de Consumo No Facturado, Contribución No Facturada y Visita Técnica, nos permitimos indicar que, el día 27 de mayo de 2026, usted presentó en nuestras oficinas de Atención a Usuarios un derecho de petición que versa exactamente sobre los mismos hechos (inconformidad con el cobro de los conceptos de Consumo No Facturado, Contribución No Facturada y Visita Técnica, el proceso de notificación de la actuación administrativa por el cual se realizó dicho cobro y la solicitud de la copia del expediente de dicha actuación) del derecho de petición recibido en nuestras oficinas el día 22 de julio de 2026, presentado nuevamente por usted.

Al respecto, es importante indicarle que el derecho de petición del 27 de mayo de 2026 fue respondido oportunamente mediante nuestra comunicación No. 26-240-129013 de 18 de junio de 2026. Por lo que, nos permitimos reiterarle lo señalado en la citada comunicación.

Es importante señalar que, en la comunicación No. 26-240-129013 de 18 de junio de 2026, se le indicó que los valores con los cuales se encuentra inconforme, relativos a los conceptos de Consumo No Facturado, Contribución No Facturada y Visita Técnica, se encuentran en firme, toda vez que no fueron presentados los recursos de la vía gubernativa contra la actuación administrativa adelantada en el citado servicio.

Así mismo, le indicamos que mediante la comunicación No. 26-240-129013 de 18 de junio de 2026, GASCARIBE S.A. E.S.P., detalló el proceso de notificación y remitió copia del expediente completo de la actuación administrativa, con ocasión a la cual se realizó el cobro de los conceptos de Consumo No Facturado, Contribución No Facturada y Visita Técnica, conforme a su solicitud. No obstante, de acuerdo con lo solicitado, nuevamente remitimos copia del expediente completo de la actuación administrativa.

Consideramos importante mencionar que, en la comunicación No. 26-240-129013 de 18 de junio de 2026, no fueron otorgados los recursos de Ley, ya que mediante la misma GASCARIBE S.A. E.S.P., no estaba tomando decisión alguna, simplemente estaba emitiendo una comunicación de carácter informativa. Lo anterior, en atención a lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, el cual señala, "...El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato."

Ahora bien, 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. ... 1. Cuando contra ellos no proceda ningún recurso, desde el día siguiente al de su notificación, comunicación o publicación según el caso. ... "*

De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que el derecho de petición presentado el 22 de julio de 2026, fue resuelto a través de la comunicación No. 26-240-129013 de 18 de junio 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., ratifica lo expresado en nuestra comunicación No. 26-240-129013 de 18 de junio de 2026.

Lo anterior, en concordancia con 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, y el cual establece: **"Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas: (...)** Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores". (Negrillas fuera de texto).

De acuerdo con lo expuesto anteriormente, le reiteramos que los valores cobrados por concepto del Consumo No Facturado, Contribución No Facturada y Visita Técnica, reflejados en la factura del mes de abril de 2026, se encuentran en firme, toda vez que ya fue agotada la actuación en sede administrativa, tal como fue señalado en nuestra comunicación No. 26-240-129013 de 18 de junio de 2026.

Por lo anterior, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., acceder a su **Cuarta Pretensión** para que se revoque, se deje sin efecto y se reliquiden los valores mencionados, ni entregar copia la factura actual sin incluir dichos cobros, toda vez que estos se encuentran en firme.

Cabe señalar que, contra los valores facturados en el citado servicio por concepto de Consumo No Facturado, Contribución No Facturada y Visita Técnica, no proceden los recursos de Ley, ya que mediante la presente comunicación, GASES DEL CARIBE S.A., EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS no está tomando decisión alguna, simplemente está emitiendo una comunicación de carácter informativa. Lo anterior, en atención a lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, el cual señala, "...El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato".

ITEM No. 7 INTERESES 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.

ITEM No. 8 INTERESES DE FINANCIACION 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.

ITEM No. 9 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 expuesto, GASCARIBE S.A. E.S.P. confirma los conceptos facturados en el mes de abril de 2026.

Con respecto a la suspensión del servicio de gas natural del inmueble antes señalado, realizada el día 10 de julio de 2026, le informamos que, estas se llevaron a cabo de conformidad con la normatividad vigente, tal como detallamos a continuación:

El día 04 de junio de 2026, fue generada la orden de suspensión del servicio de gas natural del inmueble en mención, toda vez que, se encontraba incurso en una causal de suspensión, por mora en el pago de la factura del mes de abril de 2026. Sin embargo, esta fue incumplida el día 11 de junio de 2026, por causas ajenas a la empresa (usuario no permite suspender).

Así mismo, los días 18 y 25 de junio, 02 y 08 de julio de 2026 una de nuestras firmas contratistas se acercó al predio en comento a ejecutar la suspensión del servicio, pero no fue posible por causas ajenas a la empresa (usuario no permite suspender, promete pago).

Al respecto le indicamos que, las situaciones presentadas los días 11, 18, 25 de junio, 02 y 08 de julio de 2026, constituyen un incumplimiento a la Ley 142 de 1994, y al contrato de condiciones uniformes que rige las relaciones entre la empresa y sus usuarios.

No obstante, a lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P. genero una nueva orden de suspensión la cual fue ejecuta desde la acometida el día 10 de julio de 2026.

El anterior procedimiento, se realizó de conformidad con lo establecido en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, que establece: *"Suspensión por incumplimiento. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes: La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual..."*

Tal como lo indica la Ley, son las empresas prestadoras del servicio las que indican en sus contratos las causales de suspensión y el término para realizar la suspensión del servicio.

Al respecto, el contrato de condiciones uniformes celebrado con la empresa establece entre las causales de suspensión del servicio lo siguiente: *"Constituyen causales de suspensión por incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario, los siguientes casos: 1.- Por la falta de pago oportuno de por lo menos un período de facturación, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto de manera oportuna".*

De conformidad con lo previsto en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, la Empresa ha determinado que aquellos servicios que presentan refinanciación en la facturación del servicio se suspenderán con un (1) mes vencido.

Igualmente, en la facturación del servicio se indica la fecha a partir de la cual se realizará la suspensión, con el fin de que el usuario tenga conocimiento y realice sus pagos antes de la fecha indicada.

Aunado a lo anterior, en el respaldo de la factura, se indica que, contra la decisión de suspender el servicio por mora, procede el recurso de reposición ante la empresa y en subsidio el de apelación ante la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS, dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de la factura.

Consideramos importante mencionarle que, el reverso de nuestra factura cuenta con una leyenda que establece lo siguiente:

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

"El no pago oportuno de la factura, dará lugar a la suspensión del servicio a partir de la fecha indicada en ésta. Contra la decisión de suspender el servicio por mora, procede el recurso de reposición ante la empresa y en subsidio el de apelación ante la SSPD dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de esta factura. En caso de padecer una situación de vulnerabilidad que pueda afectar sus derechos fundamentales con ocasión de la suspensión deberá acreditarlo antes de la fecha prevista para su ejecución."

Al respecto la Corte Constitucional en Sentencia T-793 del año 2012, establece los presupuestos para la validez del aviso previo contenido en la factura, al afirmar que:

(...)

"La Corte considera que no. Ciertamente, un aviso previo en las facturas de servicios públicos no es por sí mismo irrelevante, desde el punto de vista de la satisfacción del derecho al debido proceso. Es más, si va acompañado de las precisiones necesarias, el aviso previo de suspensión que regularmente aparece en las facturas de servicios podría entenderse como suficiente para efectos de garantizar el derecho al debido proceso de los usuarios o suscriptores de los mismos. Así, en su jurisprudencia, la Corporación ha sostenido que la terminación de la relación contractual de prestación de servicios, para que sea ajustada a la Constitución, debe estar precedida de un debido proceso, y que este se puede entender respetado si hay un acto de comunicación "en el que se le informe al suscriptor o usuario sobre la eventual adopción de estas medidas a fin de ser oído y permitírsele la presentación de las pruebas y alegaciones necesarias para su defensa antes de que se adopte la decisión correspondiente". De igual modo, un aviso previo adecuado cumple las finalidades constitucionales que se persiguen con el debido proceso, como pasa a mostrarse a continuación.

Eso sí, debe tratarse de un aviso previo adecuado. Por lo cual no basta con un aviso previo, si no satisface las exigencias antes mencionadas: si en el acto en el que está contenido no aparecen los motivos de la suspensión, ni los recursos que proceden en contra del acto de suspensión, ni ante qué autoridad pueden instaurarse estos últimos o en qué término pueden ser intentados, se viola el derecho al debido proceso (...)."

(...)

En consonancia con los criterios estipulados por la Corte Constitucional, La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, mediante concepto 372 de 2018, trata de manera pormenorizada apartes de la Sentencia T-793 del año 2012, y afirma que:

(...)

"No obstante, esta entidad también ha tenido en cuenta la jurisprudencia emitida por la misma Corporación Constitucional, dentro de su función de revisión de los fallos de tutela, admitiendo que aun cuando se trate de asuntos de carácter particular y concreto y con efectos interpartes, es pertinente aplicarlos, cuando la causal de suspensión sea la de mora en el pago o la falta de pago.

Por lo tanto, se acogió también lo señalado en la Sentencia T-793 de 2012, en torno a aceptar que se respetan los derechos de contradicción y defensa al usuario, cuando la prestadora allega con la factura un aviso previo a la suspensión del servicio, que sea adecuado, es decir, en el cual se le informe al usuario el(los) motivo(s) de suspensión, los recursos que proceden en su contra, el plazo para interponerlos y la autoridad ante quien deben presentarse, aceptar lo contrario, sería tanto como coadyuvar a que se le vulnere el Derecho a un Debido Proceso al usuario y/o suscriptor y así fue como se refirió la Corte Constitucional, frente al aviso previo adecuado."

(...)

En virtud de lo anterior, con el aviso previo adecuado en la factura entendemos cumplir el debido proceso para la suspensión del servicio en consonancia con lo estipulado en la Sentencia T-793 de 2012.

Teniendo en cuenta lo anterior, podemos afirmar que, GASCARIBE S.A. E.S.P., desarrolló la Actuación Administrativa en comento, con total acatamiento a las normas pertinentes, así como en su momento concedido los términos previstos para ello, respetando al suscriptor y/o usuarios los derechos constitucionales al debido proceso y a la defensa, por tanto, no ejerce posición dominante.

Ahora bien, con ocasión a su reclamación, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó verificación del caso y constatamos que, el servicio de gas natural del predio en comento fue objeto de procedimiento de suspensión en las fechas antes mencionadas, dicha labor fue realizada de manera correcta y teniendo en cuenta la normatividad vigente. Por lo anterior, se confirma que el servicio si fue suspendido.

De acuerdo con todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma la suspensión del servicio de gas natural del inmueble antes señalado, efectuada por mora en el pago de la facturación, teniendo en cuenta que esta se realizó de conformidad con lo establecido en el Artículo 140 de la ley 142 de 1994.

Teniendo en cuenta lo anterior, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P. acceder a su **Tercera Pretensión**, toda vez que, a la fecha presenta un saldo pendiente por cancelar por valor de \$27.289.305,00 correspondiente a los meses de abril, mayo, junio y julio de 2026.

Es pertinente resaltar que GASCARIBE S.A., E.S.P., como empresa garante y cumplidora de las normas que la rigen, respeta el derecho fundamental del debido proceso de los usuarios.

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 excepto para el ITEM No. 6, 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

GSS012/73
OCTSO/73
243658903

ANEXO LO ENUNCIADO