

Rad No.: 26-240-139657

Barranquilla, 18/08/2026

Señor(a)
MARIA DEL CARMEN FERNANDEZ
fendecu2025@gmail.com
CALLE 6 CRA 47 NO 5H-29 BARRIO NEVADA
VALLEDUPAR

Contrato: 6231817

Asunto: Solicitud de información – Verificación de suspensión.

En respuesta a la comunicación recibida el día 27 de julio de 2026, radicado interno No. 26-002328, por medio de la cual, la señora **MARIA DEL CARMEN FERNANDEZ**, presenta derecho de petición con relación al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la **CARRERA 47 NO. 5H - 31 DE VALLEDUPAR - CESAR**, nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos:

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 marzo, abril, mayo, junio y julio de 2026.

Por lo anterior, es importante aclarar que la empresa se encuentra imposibilitada para dar trámite a aquellos cobros que correspondan a fechas posteriores a la presentación de la reclamación.

Con ocasión a su comunicación, 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:	mar-26	abr-26	may-26	jun-26	jul-26
	Conceptos					
1	SALDO ANTERIOR	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 2.167.651
2	CARGO FIJO MENSUAL	\$ 5.206	\$ 5.256	\$ 5.290	\$ 5.325	\$ 5.343
3	CONTRIBUCION	\$ 26.568	\$ 31.228	\$ 30.538	\$ 30.920	\$ 25.356
4	CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 293.314	\$ 345.618	\$ 337.834	\$ 342.088	\$ 279.552
5	MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_25/11/2025	\$ 58.109	\$ 58.617	\$ 60.267	\$ 0	\$ 0
6	VISITA TECNICA	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 850.906	\$ 0
	CONTRIBUCIÓN NO FACTURADA	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 63.406	\$ 0
	CONSUMO NO FACTURADO	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 712.427	\$ 0
7	IVA	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 161.672	\$ 1.705
8	INTERESES DE FINANCIACION	\$ 3.159	\$ 2.610	\$ 1.218	\$ 0	\$ 0
9	RECARGO POR MORA	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 8.973
	INTERES DE MORA	\$ 278	\$ 0	\$ 0	\$ 907	\$ 11.502
Valor Total		\$ 386.634	\$ 443.329	\$ 435.147	\$ 2.167.651	\$ 2.500.082

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

FT-01-PD-A-22

Versión: 1

Fecha: 22/01/2025

Rad No.: 26-240-139657

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

1. SALDO ANTERIOR

Con relación al **Saldo Anterior reflejado en la facturación del mes de julio de 2026**, le indicamos que, revisamos nuestro sistema comercial y constatamos que, corresponde a la factura del mes de junio de 2026 por valor de \$2.167.651, la cual no había sido cancelada al momento de emitirse la factura del mes de julio de 2026. Para el caso que nos ocupa corresponde a las facturas del mes de junio de 2026.

2. CARGO FIJO MENSUAL

Este concepto 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".

3. CONTRIBUCIÓN

El concepto de contribución 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".

4. CONSUMO DE GAS NATURAL

Es preciso mencionar que, sobre el consumo de los meses de junio y julio de 2026, no nos pronunciaremos debido a que el usuario reconoce deber dichos conceptos.

Ahora bien, con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, el consumo de los meses de marzo, abril y mayo de 2026, corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. K-5441840-25, 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)
Marzo 2026	365		267		0.9970		98
Abril 2026	482		365		0.9967		117
Mayo 2026	600		482		0.9963		118

BARRANQUILLA - COLOMBIA
CARRERA 54 No. 59 - 144

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

VALLIEDUPAR - COLOMBIA
CALLE 16A No. 4 -92

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

Gascaribe.com

Rad No.: 26-240-139657

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, le informamos que, en labor de toma de lectura efectuada el día 1 de agosto de 2026, el medidor No. K-5441840-25, presentaba una lectura de 917 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde con la anotada en la facturación de julio de 2026.

5. MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_25/11/2025

Respecto al concepto de *MODIFICACION CENTRO DE MEDICIÓN_25/11/2025*, nos permitimos indicar que, el cobro dicho concepto por valor de **\$348.737**, fue diferido a un plazo de seis (6) cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de diciembre de 2025.

Sumado a lo anterior, le indicamos que, de conformidad con lo estipulado en el artículo 152 de la Ley 142/94, 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 ibídem, 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 142/94, 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 por concepto de **MODIFICACION CENTRO DE MEDICIÓN_25/11/2025** efectuado por el cambio del medidor del día **25 DE NOVIEMBRE DE 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 142/94.

Teniendo en cuenta lo anterior, le informamos que no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., exonerarlo o eliminar el cobro generado por la modificación del centro de medición que nos atañía.

Lo anterior, debido a que, por la caducidad de la acción de reclamación, no existen razones para revivir la oportunidad de revisar conceptos cobrados desde la factura de diciembre de 2025, por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

6. CONSUMO NO FACTURADO - CONTRIBUCIÓN NO FACTURADA - VISITA TECNICA

GASES DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS, se permite aclarar que los conceptos de **CONSUMO NO FACTURADO** por valor de **\$712.427,00**, más un cargo de **CONTRIBUCIÓN** del 8.9%, por valor de **\$63.406,00** y **VISITA TÉCNICA** por un valor de **\$850.906,00** fueron cargados en la facturación del servicio, con ocasión de la actuación administrativa, iniciada

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

Rad No.: 26-240-139657

mediante el **PLIEGO DE CARGOS NO. 240-26-300052 DE 22/01/2026** y finalizada con la **RESOLUCION NO. 240-26-200564 de 10/03/2026**. Lo anterior con relación a la revisión técnica adelantada el día **25 DE NOVIEMBRE DE 2025**, en el inmueble ubicado en la **CARRERA 47 NO. 5H - 31 DE VALLEDUPAR - CESAR**, razón por la cual se levantó un acta, la cual, la señora **MARIA DEL CARMEN GONZALEZ**, se negó a firmar, sin embargo, recibió una copia de esta.

Que GASES DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS desarrolló la actuación administrativa en comento en virtud del artículo 150 de la Ley 142 de 1994¹, del Artículo 145 de la Ley 142 de 1994², del aparte 5.54³ del Código de Distribución de Gas Combustibles por redes, y del Contrato de Condiciones Uniformes que regula las relaciones entre los usuarios y la Empresa.

Así mismo, destacamos que dicha actuación administrativa fue debidamente notificada al suscriptor y/o usuarios del servicio en la dirección del inmueble ubicado en la **CARRERA 47 NO. 5H - 31 DE VALLEDUPAR - CESAR**, tal y como lo establecen los artículos 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Por lo anterior, le informamos que la citada actuación administrativa se encuentra en firme ya que contra ella **NO fueron presentados dentro del término legal, los recursos de reposición ante la empresa y subsidiariamente el de apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.**

Lo anterior, tiene fundamento en lo establecido en el Artículo 77 numeral 1 y el artículo 87 numeral 3 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

"Artículo 77. Requisitos. *Por regla general los recursos se interpondrán por escrito que no requiere de presentación personal si quien lo presenta ha sido reconocido en la actuación. Igualmente, podrán presentarse por medios electrónicos. Los recursos deberán reunir, además, los siguientes requisitos: 1. Interponerse dentro del plazo legal, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido...."* (Subrayado fuera del texto)

"Artículo 87. 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..."* (Subrayado fuera del texto).

Por lo anteriormente expuesto, le informamos que, para GASES DEL CARIBE S.A., EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS, no es procedente acceder a su petición de descontar los valores facturados en el citado servicio por concepto de Consumo No Facturado, Contribución No Facturada y Visita Técnica. Por lo que, no es factible para la Empresa expedir factura del servicio de gas natural del mes de junio de 2026, sin incluir los valores facturados por concepto de "Consumo No Facturado, Contribución No Facturada y Visita Técnica".

En consonancia con lo anterior, nos permitimos indicarle que el contrato de condiciones uniformes de GASES DEL CARIBE S.A., EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS, define: "FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS: Es la cuenta que LA EMPRESA entrega o remite al usuario por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicio público. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, la factura expedida por LA EMPRESA y debidamente firmada por su representante legal, prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial".

En atención a su solicitud, nos permitimos adjuntar copia de la actuación administrativa iniciada mediante el **PLIEGO DE CARGOS NO. 240-26-300052 DE 22/01/2026** y finalizada con la **RESOLUCION NO. 240-26-200564 de 10/03/2026**.

Rad No.: 26-240-139657

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.

Por otro lado, respuesta a la suspensión del servicio, le informamos que, el día 04 de julio de 2026 se efectuó la respectiva suspensión del servicio de gas natural para el inmueble en mención, toda vez que se encontraba en mora con el pago de la factura del servicio del mes de junio y julio de 2026.

Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, el cual 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".*

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

Rad No.: 26-240-139657

"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." (Subrayado y negrita fuera de texto).

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." (Subrayado y negrita fuera de texto).

(...)

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

Rad No.: 26-240-139657

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.

Por tanto, GASCARIBE S.A. E.S.P, se permite reiterar que, actualmente el servicio de gas natural del inmueble en mención se encuentra suspendido por mora en el pago de la facturación del servicio y este será reconectado una vez se encuentre a paz y salvo con el pago de las facturas correspondiente.

Cualquier información adicional sobre el particular con gusto la suministraremos en nuestras oficinas de atención al usuario, a través de la línea telefónica (5)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 de los conceptos de VISITA TECNICA - CONTRIBUCIÓN NO FACTURADA - CONSUMO NO FACTURADO. 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

Anexo lo anunciado

JUADAZ/73
243749664