

Rad No.: 26-240-127558

Barranquilla, 10/06/2026

Señor(a)
ERIS MARIA PEREZ CAMACHO
Carrera 14E No. 5A SUR - 23
ARACATACA

Contrato: 17155792

Asunto: verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 20 de mayo de 2026, radicada bajo el No. ar-26-000125, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 14E No. 5A SUR – 23 de ARACATACA, 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 su reclamación se realizó la verificación y se están cobrando los siguientes conceptos.

Ítem	Concepto	Periodo de facturación				
		dic-25	ene-26	feb-26	mar-26	abr-26
1	SALDO ANTERIOR	0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
2	CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 48.621	\$ 56.476	\$ 48.556	\$ 51.446	\$ 50.101
3	SUBSIDIO	-\$ 27.833	-\$ 32.656	-\$ 27.468	-\$ 28.608	-\$ 27.086
4	Financiacion_25/05/2024	\$ 333	\$ 343	\$ 344	\$ 345	\$ 377
	REVISION PERIODICA_25/05/2024	\$ 1.754	\$ 1.808	\$ 1.813	\$ 1.812	\$ 1.988
5	Financiacion_17/12/2025	\$ 1.785	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
6	IVA	\$ 314	\$ 298	\$ 294	\$ 310	\$ 285
7	INTERES DE MORA	\$ 15	\$ 0	\$ 18	\$ 14	\$ 12
8	INTERES DE FINANCIACION	\$ 2.138	\$ 1.864	\$ 2.059	\$ 2.084	\$ 1.924
Valor total producto Gas		\$ 27.127	\$ 28.133	\$ 25.616	\$ 27.403	\$ 27.601
9	SALDO ANTERIOR	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 266.441
	CREDITO BRILLA_07/06/2024	\$ 33.485	\$ 34.455	\$ 34.189	\$ 33.879	\$ 37.880
	SEGURO FACTURA PROTEGIDA	\$ 15.000	\$ 15.000	\$ 15.000	\$ 15.000	\$ 15.000
	SEGURO DEUDORES BRILLA	\$ 9.031	\$ 8.689	\$ 8.838	\$ 7.990	\$ 8.138
	CREDITO BRILLA_16/06/2023	\$ 110.158	\$ 112.207	\$ 113.584	\$ 114.956	\$ 118.524
	SEGURO DE VIDA PRACTISEGURO	\$ 6.400	\$ 6.400	\$ 6.400	\$ 6.730	\$ 6.730
	INTERES DE MORA	\$ 1.240	\$ 0	\$ 1.423	\$ 1.088	\$ 947

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

INTERES DE FINANCIACION	\$ 63.948	\$ 60.026	\$ 57.455	\$ 59.395	\$ 53.462
Valor Total Producto Brilla	\$ 239.262	\$ 236.777	\$ 236.889	\$ 239.038	\$ 507.122
Valor Total Factura	\$ 266.389	\$ 264.910	\$ 262.505	\$ 266.441	\$ 534.723

SALDO ANTERIOR

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.

CONSUMO DE GAS NATURAL

Con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, los consumos de los meses de diciembre de 2025, enero, febrero, marzo y abril de 2026, corresponden estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. U-1278792-2009, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146¹, tal como detallamos a continuación:

Periodo	Lectura actual	-	Lectura anterior	x	Factor de corrección	=	Consumo mes (m3)
Dic-25	3038		3024		0,9908		14
Ene-26	3054		3038		0,9961		16
Feb-26	3068		3054		0,9946		14
Mar-26	3083		3068		0,9956		15
Abr-26	3098		3083		0,9937		15

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.

Igualmente le informamos que, en labor de toma de lectura efectuada el día 21 de mayo de 2026, el medidor No. U-1278792-2009, presentaba una lectura de 3113 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde con la anotada en la facturación de abril de 2026.

De acuerdo con lo anterior, determinamos que, los consumos de los meses de diciembre de 2025, enero, febrero, marzo y abril de 2026, corresponden 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.

SUBSIDIO

En lo referente al **Subsidio**, le informamos 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

¹ Artículo 146 de la Ley 142 de 1994: La medición del consumo, y el precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ellos los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

los siguientes porcentajes para el cálculo de los subsidios, de acuerdo con la metodología descrita en la Resolución CREG-186 de 2010:

Estrato 1	60%
Estrato 2	50%
Estrato 3	0%

Parágrafo 2º. En ningún caso se otorgará subsidio a los consumos superiores al consumo básico (20m³).

REVISION PERIODICA 25/05/2024 y Financiacion 25/05/2024.

La revisión periódica, que se encuentra adelantando el organismo de inspección acreditado antes la ONAC e inscrito y contratado por GASCARIBE S.A E.S.P., obedece a una exigencia legal y es obligatoria para los usuarios, con ocasión de lo establecido en el Código de Distribución² (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 el organismo de inspección acreditado 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 25 de mayo de 2024, uno de los funcionarios del organismo de inspección acreditado ante la ONAC realizó la revisión periódica³ 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:

2 "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.

3 "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.

Concepto	Valor Total
REVISIÓN PERIÓDICA RES 059	\$107.596.00
FINANCIACIÓN GRAVADA BIENES Y SERVICIOS	\$20.443.00
Total	\$128.039.00

Financiación 17/12/2025

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 \$1.500 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, o \$2.000 más IVA si el usuario solicita que le hagan llegar la copia de la factura al inmueble. LA EMPRESA no cobrará la factura que el usuario solicite dentro del trámite de una queja o reclamación.

SEGURO DE VIDA PRACTISEGURO

Con relación al SEGURO DE VIDA PRACTISEGURO, le informamos que GASCARIBE S.A. E.S.P., brinda la oportunidad a todos sus usuarios de acceder a la compra de seguros a través de la facturación del servicio de gas natural, con el fin de mejorar la calidad de vida de los hogares que cuentan con el suministro de gas natural.

Para la adquisición de los seguros ofrecidos por La Empresa, se requiere que el usuario suministre sus datos y su autorización al asesor de la compañía aseguradora. De acuerdo con lo anterior, le indicamos que, el seguro cobrado a través de la facturación del servicio de gas natural del inmueble en comento fue tomado de manera voluntaria.

No obstante, teniendo en cuenta su **petición no. 1**, GASCARIBE S.A. E.S.P., anuló el seguro en mención, motivo por el cual no se continuará cobrando dicho concepto en la factura del mencionado servicio.

Con relación a los pagos realizados por concepto de los Seguros, le informamos que, estos fueron el soporte para mantener el proceso de afiliación durante el tiempo que fueron canceladas las cuotas; por lo tanto, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., atender su **petición no. 3**.

SERV.BRILLA SEGUROS (Serv.Susc.52585948). Con relación al SEGURO DE VIDA PRACTISEGURO, le informamos que GASCARIBE S.A. E.S.P., brinda la oportunidad a todos sus usuarios de acceder a la compra de seguros a través de la facturación del servicio de gas natural, con el fin de mejorar la calidad de vida de los hogares que cuentan con el suministro de gas natural.

Para la adquisición de los seguros ofrecidos por La Empresa, se requiere que el usuario suministre sus datos y su autorización al asesor de la compañía aseguradora. De acuerdo con lo anterior, le indicamos que, el seguro cobrado a través de la facturación del servicio de gas natural del inmueble en comento fue tomado de manera voluntaria.

No obstante, teniendo en cuenta su **petición no. 1**, GASCARIBE S.A. E.S.P., anuló el seguro en mención, motivo por el cual no se continuará cobrando dicho concepto en la factura del mencionado servicio.

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

Con relación a los pagos realizados por concepto de los Seguros, le informamos que, estos fueron el soporte para mantener el proceso de afiliación durante el tiempo que fueron canceladas las cuotas; por lo tanto, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., atender su **petición no. 3**.

SERVICIOS FINANCIEROS (Serv.Susc.52654375).

CREDITO BRILLA_16/06/2023. El crédito fue adquirido en el mes de junio de 2023, por el (la) señor (a) E*** BOL*** E***, como deudor, quien autorizó el cobro del mencionado crédito en la facturación del servicio de gas natural, por valor de \$3.936.857, pactado a 42 cuotas.

A la fecha, presenta un saldo pendiente por pago de \$138.868, más un saldo diferido pendiente por facturar de \$762.803.

SERVICIOS FINANCIEROS (Serv.Susc.50957147).

CREDITO BRILLA_07/06/2024. El crédito fue adquirido el día 29 de mayo de 2024, por el (la) señor (a) ER** MA*** PER** CAM****, como deudor, quien autorizó el cobro del mencionado crédito en la facturación del servicio de gas natural a través del cual adquirió ESTUFA, 2 AIRES ACONDICIONADOS y SEGURO VOLUNTARIO CARDIF, en el almacén SUPERTIENDAS OLIMPICA SA, por valor de \$3.510.615, pactado a 60 cuotas.

A la fecha, presenta un saldo pendiente por cancelar de \$96.830, mas un saldo diferido pendiente por facturar de \$2.445.856.

SEGURO FACTURA PROTEGIDA. Le informamos que este fue tomado de manera voluntaria, al adquirir el crédito Brilla de fecha 29 de mayo de 2024.

En cuanto al amparo del seguro Cardif, le informamos que, si el usuario tiene una incapacidad de 15 días o más, la aseguradora abonará al crédito brilla un monto de \$600.000; si la incapacidad es de 105 días en adelante, al usuario se le abonará a un monto por \$600.000 a su cuenta bancaria; igualmente cuenta con un auxilio de muerte por cualquier causa donde se les pagará a sus beneficiarios de ley el valor de \$2.000.000.00.

Para adquirir el condicionado del seguro factura protegida lo puede descargar de la página web de www.brillagascaribe.com.

SEGURO DEUDORES BRILLA. En cuanto al cobro del concepto de seguro Deudores Crédito Brilla, le informamos que, el predio en mención tiene una deuda pendiente por cancelar por concepto del Crédito Brilla, y al momento que el beneficiario desea hacer efectivo el crédito aprobado por la Empresa, le son indicados los términos y condiciones a tener en cuenta para obtener el mismo.

Dentro de los requisitos, se le exige el pago de un seguro que es incluido dentro de las cuotas pactadas al momento de la celebración del contrato, para que en caso del fallecimiento o declaración de invalidez del deudor del Crédito Brilla, dicho seguro le cubra el valor de la deuda pendiente.

Por lo anterior, le informamos que mientras se encuentre cancelando la deuda correspondiente al Crédito Brilla, junto con la cuota de este, seguirá cancelando el Seguro Deudores Brilla, que se dará por terminado una vez se cancele el crédito en su totalidad.

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.

Interés de Mora

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.

Intereses de Financiación

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.

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 de los servicios financieros brilla. 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 JÚBIZ BASSI

Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS001/73
241113158