

Rad No.: 26-240-131890

Barranquilla, 06/07/2026

Señor(a)
 SHIRLEY LORENA BUSTILO RUIZ
 Calle 9 No. 1E – 150
 Aracataca – Magdalena.

Contrato: 17192215

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a la comunicación recibida en nuestras oficinas el día 12 de junio de 2026, radicada bajo el No. 26-015550, por medio de la cual la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS, realiza traslado por competencia de la Petición, queja o reclamo, presentado por usted, ante el despacho del ente Supervisor, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 9 No. 1E – 150 de Aracataca – Magdalena, 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 enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2026.

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión de los conceptos facturados, por lo cual GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación solo se pronunciara sobre los conceptos facturados en los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2026.

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 los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2026, los cuales relacionamos en el cuadro No. 1:

SOLO GAS NATURAL

Ítem	Concepto	Periodo de facturación				
		ene-26	feb-26	mar-26	abr-26	may-26
	PRODUCTO GAS NATURAL					
1	CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 53.164	\$ 55.767	\$ 51.612	\$ 46.899	\$ 46.116
2	SUBSIDIO	-\$ 25.131	-\$ 25.511	-\$ 22.942	-\$ 19.932	-\$ 18.938
3	ACUERDO DE PAGO_11/05/2024	\$ 10.021	\$ 9.864	\$ 9.944	\$ 9.790	\$ 9.874
	RECONEXION_14/05/2024	\$ 2.851	\$ 2.890	\$ 2.963	\$ 3.025	\$ 0
	MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_27/05/2024	\$ 1.566	\$ 1.510	\$ 1.586	\$ 1.572	\$ 1.592
4	FINANCIACION_05/01/2026	\$ 1.785	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
	FINANCIACION_26/01/2026	\$ 1.785	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
	FINANCIACION_21/05/2026	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 2.297
5	INTERESES DE MORA	\$ 461	\$ 226	\$ 281	\$ 142	\$ 198
6	INTERESES DE FINANCIACION	\$ 8.185	\$ 8.372	\$ 8.252	\$ 8.433	\$ 8.336
7	IVA	\$ 42	\$ 42	\$ 39	\$ 40	\$ 40
Valor Total		\$ 54.729	\$ 53.160	\$ 51.735	\$ 49.969	\$ 49.515

Cuadro No.1

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

ITEM No. 1 CONSUMO DE GAS NATURAL con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, los consumos de los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2026, corresponden estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. K-2131593-12, 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)
Ene-26	1737		1722		0.9961		15
Feb-26	1753		1737		0.9946		16
Mar-26	1768		1753		0.9956		15
Abr-26	1782		1768		0.9937		14
May-26	1796		1782		0.9901		14

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, con ocasión a su reclamación el día 08 de julio de 2026, GASCARIBE S.A E.S.P. envió al predio en comento a una de nuestras firmas contratistas y esta observo que, el medidor se encuentra en buen estado se realizó prueba de funcionamiento y hermeticidad con resultados conformes.

Igualmente le informamos que, al momento de la visita, el medidor No. K-2131593-12, presentaba una lectura de 1817 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde con la anotada en la facturación de mayo de 2026.

De acuerdo con lo anterior, determinamos que, los consumos de los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo 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.

ITEM No. 2 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 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).

ITEM No. 3 ACUERDO DE PAGO 11/05/2024 - RECONEXION 14/05/2024 - MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN 27/05/2024

ACUERDO DE PAGO_11/05/2024 El concepto de ACUERDO DE PAGO_11/05/2024, corresponden a los cargos que hicieron parte del acuerdo de pago realizado el día 11 de mayo 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 febrero, marzo y abril de 2024.

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.

Es de anotar que, el cobro por los conceptos que hicieron parte del acuerdo de pago en comento, fueron diferidos a un plazo de 120 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de junio de 2024.

RECONEXION_14/05/2024 El concepto de RECONEXION_14/05/2024 corresponde a la reconexión realizada el día 14 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 23 de marzo de 2024.

Es de anotar que, el cobro por concepto de RECONEXION_14/05/2024, fue diferido a un plazo de 48 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de mayo de 2024.

MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_27/05/2024 El concepto de MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_27/05/2024 corresponde a los trabajos realizados el día 25 de mayo de 2024, los cuales consistieron en realizar *se llegó al sitio y se encontró que la u del regulador quebrada, se colocó la u nueva, todo quedó en óptimas condiciones, no tiene aljibe.*

Es de anotar que, el cobro por concepto de MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_27/05/2024, fue diferido a un plazo de 48 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de mayo de 2024.

Con relación al cobro realizado por los conceptos de ACUERDO DE PAGO_11/05/2024 - RECONEXION_14/05/2024 - MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_27/05/2024, 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 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"

(...)

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.

Por lo anterior, no es factible para la empresa atender su reclamación respecto a los cobros efectuados por conceptos de ACUERDO DE PAGO_11/05/2024 - RECONEXION_14/05/2024 - MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_27/05/2024, 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 conceptos de ACUERDO DE PAGO_11/05/2024 - RECONEXION_14/05/2024 - MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_27/05/2024, 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 mayo, junio, julio, agosto y septiembre de 2024 para los conceptos de RECONEXION_14/05/2024 - MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_27/05/2024 y las facturas de los meses de junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2024 para el concepto de ACUERDO DE PAGO_11/05/2024 por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

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

ITEM No. 4 FINANCIACION 05/01/2026 - FINANCIACION 26/01/2026 - FINANCIACION 21/05/2026 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.

ITEM No. 5 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. 6 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. 7 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.

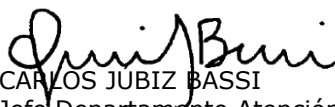
De acuerdo con lo anterior expuesto, GASCARIBE S.A. E.S.P. confirma los conceptos facturados en los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2026.

Es importante señalar que, la Empresa elevó a reclamo la suma de \$1.943,00, por concepto de consumo del mes de mayo de 2026, registrado en la factura del mes de mayo de 2026, hasta agotar la actuación administrativa. Por lo que, a la fecha, registra un saldo pendiente por cancelar por valor de \$45.418,00, correspondiente a la factura del mes de junio de 2026 que no es objeto de reclamo.

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

GSS012/73
242137644

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