

RESOLUCION No. 240-25-202660 de 01/12/2025

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **JAIRO URIELES GUERRERO**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **CALLE 32 No. 27 - 134** de **CIENAGA- MAGDALENA**, Contrato No.**67106695**.

El Jefe del Departamento de Atención al Usuario de GASES DEL CARIBE S. A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS, en uso de sus atribuciones legales y reglamentarias y, considerando:

ANTECEDENTES

PRIMERO: Que el señor JAIRO URIELES GUERRERO, presentó comunicación en nuestras oficinas el día 9 de octubre de 2025, radicada bajo el No. CG 25-001261, mediante la cual *manifestó desacuerdo con los valores cobrados en la facturación del mes de septiembre de 2025*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 32 No. 27 - 134 de Ciénaga - Magdalena.

SEGUNDO: Que mediante comunicación No. 25-240-153330 del 27 de octubre de 2025, GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta al derecho de petición presentado por el(la) señor(a) JAIRO URIELES GUERRERO, cuya notificación se realizó de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente.

TERCERO: Que mediante escrito de fecha 13 de noviembre de 2025, radicado bajo No CG 25-001381, el(la) señor(a) JAIRO URIELES GUERRERO, presentó ante GASCARIBE S.A. E.S.P., dentro del término legal previsto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, recurso de reposición y en subsidio el de apelación para ante LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS contra la comunicación No. 25-240-153330 del 27 de octubre de 2025.

ANALISIS

1. Que GASES DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS se encuentra regulada por la Ley 142 de 1994 y demás normas concordantes.
2. El valor de \$858.431,00 señalado por el recurrente, corresponde al total de la factura del mes de *septiembre de 2025*, del cual el valor de \$17.751,00 pertenece al Servicio de Gas Natural, y la suma de \$840.680,00 al Servicio Financiero Brilla.

3. Ahora bien, es preciso indicar que, en la comunicación recurrida GASCARIBE S.A. E.S.P., concedió los recursos de reposición y en subsidio de apelación ante la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS, solamente en el aspecto relativo a la prestación del Servicio De Gas Natural.
4. Así las cosas, nos permitimos indicar que, en cuanto a sus inconformidades relativas al cobro de crédito Brilla, no procede recurso alguno, teniendo en cuenta que, se trata de una Financiación No Bancaria, toda vez que, BRILLA es un crédito ofrecido por GASCARIBE S.A. E.S.P., través del cual se promueve la financiación de productos y servicios, cuyo pago se facilita a través de la facturación del servicio de gas natural, es decir, Brilla es una marca que otorga créditos para la adquisición de productos, y no afecta la prestación del servicio de gas natural.
5. En este sentido es importante señalar que, el CREDITO BRILLA que adquirió el petente, se encuentra vigilado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
6. Al respecto es importante señalar que, de conformidad con lo establecido en el artículo 79 de la ley 142 de 1994, las funciones de vigilancia y control, la ejerce la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en materia de prestación de servicios públicos sujetos a las leyes 142 y 143 de 1994.
 - En concordancia con lo anterior, el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, señala lo siguiente: *"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. (...)"* (Negrillas y subrayas fuera de texto).
 - Así mismo, le indicamos que, el inmueble no es solidario con la deuda del Crédito Brilla, por lo que tal y como se aprecia claramente en la factura del servicio de gas natural, el valor de las cuotas derivadas de tales créditos se totaliza por separado del servicio público respectivo, de modo que quede claramente expresado cada concepto.
7. Ahora, en cuanto a su inconformidad con el crédito Brilla facturado en el servicio de gas natural del inmueble objeto de estudio, a modo de información, nos permitimos indicarle lo siguiente:
8. Con relación al **Saldo Anterior**, le indicamos que, revisamos nuestro sistema comercial y constatamos que, corresponden al saldo pendiente por concepto de servicios financieros brilla, de las facturas de los meses de junio, julio, y agosto de 2025, por valor de \$203.654.00, \$211.957.00 y \$211.545.00, las cuales no han sido canceladas hasta la fecha.

9. 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.
10. Que revisamos en nuestra base de datos y constatamos que, en el contrato No: 67106695 bajo el producto No: 52547068 se realiza el cobro de un crédito Brilla tramitado en el mes de diciembre de 2022 por un valor inicial de \$6.000.000.00 financiado a 60 cuotas mensuales, con una cuota mensual aproximada por valor de \$214.879.00.
- Es importante señalar que, debido al incumplimiento en los pagos el usuario refinanció la deuda del mencionado crédito en 6 ocasiones, la última y vigente negociación se realizó el día 13 de junio de 2025, para llevar a cabo el acuerdo de pago del mencionado crédito, fue cancelada una cuota inicial por valor de \$20.000.00., quedando un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$8.541.611.00., que fue refinanciado a 60 cuotas, con una cuota mensual aproximada por valor de \$190.334.00, de las cuales se han cobrado 4 cuotas y se han cancelado 0 cuotas.
 - Por lo cual a la fecha el producto Brilla No: 52547068 presenta un saldo pendiente por cancelar de \$840.680.00 más un diferido pendiente por facturar de \$8.137.234.00.
 - Si requiere más información y/o soportes del mencionado crédito es necesario que aporte copia de cedula, esto de acuerdo con lo establecido en la ley 1581 de 2012 relativa a la protección de datos personales.
11. Igualmente le indicamos que, la diferencia del valor en cada una de las cuotas que se causan mensualmente se debe a la modalidad de financiación pactada (tasa variable para los intereses). En tal sentido, cuando la Superintendencia Financiera 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.

- Es importante señalarle además que, debido al incumplimiento en los pagos del crédito Brilla, se han realizado novaciones a la obligación o acuerdos de pago; es por ello por lo que, cada vez que es refinanciada la deuda, se extiende el plazo a cancelar y, por ende, se generan intereses de financiación.
 - Ahora bien, si desea evitar el cobro de la financiación que este tipo de obligaciones genera, le sugerimos acercarse a nuestras oficinas para cancelar el saldo pendiente de la obligación o realizar abonos parciales adicionales al pago de la cuota mensual, esto debido a que, la financiación se genera cada vez que se genera la factura.
12. De acuerdo con todo lo anterior, para GASCARIBE S.A. E.S.P., no es factible dar trámite a los recursos de vía administrativas sobre los conceptos del crédito Brilla, ya que tal y como indicó anteriormente, Brilla es una marca que otorga créditos para la adquisición de productos, y no afecta la prestación del servicio de gas natural.
13. Ahora bien, en relación con los cobros del Servicio de Gas Natural del inmueble objeto de estudio, efectuados en la facturación del mes de *septiembre de 2025*, nos permitimos detallarlos a continuación:

ITEM	Concepto	sep-25
1	CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 41.353
2	SUBSIDIO 57.16% Cons	-\$ 23.638
3	Financiacion_27/04/2021	\$ 0
	INSTALACION DEL SERVICIO_27/04/2021	\$ 0
4	INTERES DE MORA NO GRAVADO (Tasa 1.817%)	\$ 36
	Total Servicio:	\$ 17.751

14. En cuanto a los valores facturados por concepto de **CONSUMO DE SEPTIEMBRE DE 2025**, le indicamos que revisada nuestra base de datos se pudo verificar que, el cobro del consumo realizado en la facturación se ajusta a la utilización del servicio del inmueble en mención y corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. GC-94630-21, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146: "*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*".

- En el mismo sentido, el numeral 9.1 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994, establece que los usuarios tienen derecho a *"Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley."*
- Ahora bien, revisada nuestra base de datos se pudo verificar que el cobro del consumo realizado en la facturación del mes de septiembre de 2025 se ajusta a la utilización del servicio del inmueble en mención y corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor GC-94630-21, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146, y como detallamos a continuación:

Periodo	Consumo	Factor Corrección	Lectura Actual	Lectura Anterior
Sep-25	12	0.9918	363	351

- Con relación a la desviación significativa, le indicamos que de acuerdo con lo señalado por la **RESOLUCIÓN No. 105 007 del 30 de enero de 2024**, expedida por la **COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS, Artículo 1**, que modificó *de forma transitoria el artículo 37 de la Resolución CREG 108 de 1997*, y lo establecido por GASCARIBE S.A. E.S.P., en su **CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES**, señalamos que, para el consumo facturado en el mes de septiembre de 2025, de 12 metros cúbicos, no se presentó desviaciones significativas, teniendo en cuenta lo establecido en la normatividad vigente.
 - No obstante, le informamos que, en la labor de toma de lectura que se realizó el día 25 de octubre de 2025, el operario observó que, el medidor No. GC-94630-21, registraba una lectura de 374 metros cúbicos, que se encuentra acorde y consecuente con la anotada en la facturación del servicio.
 - Así mismo, en la labor de toma de lectura que se realizó el día 25 de noviembre de 2025, el operario observó que, el medidor No. GC-94630-21, registraba una lectura de 383 metros cúbicos, que se encuentra acorde y consecuente con la anotada en la facturación del servicio.
15. Conforme con lo aquí señalado, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo cobrado en la facturación del mes de septiembre de 2025, toda vez que se ajustan a la utilización del servicio del inmueble en mención y a las diferencias de lecturas registradas por el medidor instalado para tal fin. Lo anterior, de conformidad con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

16. En cuanto 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 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).

17. Relativo a los conceptos de **FINANCIACION_27/04/2021 - INSTALACIÓN DEL SERVICIO_27/04/2021**, le indicamos que fueron objeto de estudio, tal como se detalla a continuación: El día 17 de octubre de 2024 el señor Jairo Román Urieles Guerrero, presentó en nuestras oficinas de Atención a Usuarios un derecho de petición que versa sobre los mismos hechos (*inconformidad por los conceptos Financiacion_27/04/2021 - Certificación De Instalación Previa - instalación Del Servicio_27/04/2021 - construcción De Instalación Interna*), del derecho de petición presentado el día 9 de octubre de 2025.

- Al respecto, es importante indicarle que el derecho de petición presentado el día 14 de julio de 2025 fue respondido oportunamente mediante nuestra comunicación No. 24-240-155631 del 7 de noviembre de 2024, en la cual, se le confirmaron los conceptos de *Financiacion_27/04/2021 - Certificación De Instalación Previa - instalación Del Servicio_27/04/2021 - construcción De Instalación Interna* y se le indicaron los recursos que procedían contra dicho acto.
- El día 29 de noviembre de 2024, el (la) señor (a) Jairo Roman Urieles Guerrero, presentó recurso de reposición en subsidio de apelación, contra la comunicación No. 24-240-155631 del 7 de noviembre de 2024. Cabe señalar que, el mencionado recurso, fue respondido oportunamente a través de la Resolución No. 240-24-202493 del 12 de diciembre de 2024 mediante la cual, GASCARIBE S.A. E.S.P., resolvió, confirmar la comunicación No. 24-240-155631 del 7 de noviembre de 2024, y conceder recurso de apelación para ante la Superintendencia de Servicios públicos.
- Cabe señalar que, a la fecha, nos encontramos a la espera que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, emita el fallo del recurso de apelación.

- De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que el derecho de petición presentado el día 9 de octubre de 2025, relativo a la inconformidad de Financiación 27/04/2021 - instalación Del Servicio 27/04/2021, fue resuelto a través de la comunicación No. 24-240-155631 del 7 de noviembre de 2024, contra el cual cursa un recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios públicos, por lo que GASCARIBE S.A. E.S.P., reitera lo expresado en nuestra comunicación No. 24-240-155631 del 7 de noviembre de 2024. Se anexa copia de comunicación No. 24-240-155631 del 7 de noviembre de 2024 y Resolución No. 240-24-202493 del 12 de diciembre de 2024.
 - 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*".
18. En cuanto a los valores facturados por concepto de **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.
 19. Conforme con lo aquí señalado, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores facturados por servicio de gas natural, del inmueble ubicado en la Calle 32 No. 27 - 134 de Ciénaga – Magdalena. Por lo que, no es factible para la Empresa acceder a las pretensiones señaladas en el escrito de recursos.
 20. Por otra parte, en cuanto cupón de pago por los valores no objeto de reclamo solicitado por el recurrente, le informamos que, a la presentación de su reclamación inicial (9 de octubre de 2025) se le hizo entrega de este, para su debida cancelación.
 21. Respecto a su solicitud de envío de expediente a la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, le indicamos que, una vez finalice el proceso de notificación de la resolución que nos ocupa, la Empresa realizará las acciones pertinentes para el envío del expediente y posterior estudio del recurso de alzada por parte de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.

Por lo anteriormente expuesto, el Jefe del Departamento de Atención al Usuario de GASES DEL CARIBE S. A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS.

RESUELVE

PRIMERO: Confirmar la comunicación No. 25-240-153330 del 27 de octubre de 2025, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentadas el día 9 de octubre de 2025, por el (la) señor (a) **JAIRO URIELES GUERRERO**.

SEGUNDO: Conceder recurso de apelación para ante la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS y enviar a ésta, para efectos de la resolución del recurso de apelación solicitado, todos los documentos relativos al reclamo presentado por el (la) señor (a) **JAIRO URIELES GUERRERO**.

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla al primer (1) día del mes de diciembre de 2025.



JUAN CARLOS ZUÑIGA AGUILERA
Jefe Departamento de Ventas y Atención a Usuarios

Anexos: Lo anunciado a la SSPD.

VALRIQ/73
ALBPIN/73
233688782

NOTIFICACIÓN PERSONAL				
En las oficinas de GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P. a los:	DIA:	MES:	AÑO:	HORA:
Se procede a efectuar notificación personal a el(la) señor(a):				
Identificado con cédula de ciudadanía N° :				
De la Comunicación y/o Resolución N° :				
Expedida por GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P. el:	DIA:	MES:	AÑO:	
Notificado por:	Contrato:			
El notificado:	FIRMA:			
	Nº DE CEDULA:			