

RESOLUCION No. 240-26-200044 de 07/01/2026

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **EDUARDO JOSE SIERRA CANTILLO**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **CALLE 32 No. 24 – 25** de **CIENAGA (MAGDALENA)**, Contrato No.: **5163144**.

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 EDUARDO JOSE SIERRA CANTILLO, presentó comunicación recibida en nuestras oficinas de atención al usuario, el día 18 de noviembre de 2025 radicada bajo el No. 25-001401, a través de la cual manifestó inconformidad con la facturación del mes de octubre de 2025, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 32 No. 24 – 25 de Cienaga (Magdalena).

SEGUNDO: Que mediante comunicación No. 25-240-160286 del 09 de diciembre de 2025, GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta al derecho de petición presentado por el señor EDUARDO JOSE SIERRA CANTILLO, cuya notificación se realizó de conformidad a la normatividad vigente.

TERCERO: Que mediante escrito de fecha 22 de diciembre de 2025, radicado bajo No. CG 25-001524, el señor EDUARDO JOSE SIERRA CANTILLO, 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 ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios contra la comunicación No. 25-240-160286 del 09 de diciembre de 2025.

ANALISIS

1. Que GASES DEL CARIBE S.A., EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS se encuentra regulada por la Ley 142 de 1994, Ley 689 de 2001 y demás normas concordantes.
2. Sea lo primero 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, excepto para los ITEMS relacionados con el producto Brilla y Seguros, por lo que, en la presente resolución La Empresa no se pronunciará al respecto.
3. Ahora bien, 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.

RESOLUCION No. 240-26-200044 de 07/01/2026

4. En este sentido es importante señalar que, el CREDITO BRILLA que adquirió el petente, se encuentra vigilado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
5. 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.
 - Ahora bien, resulta importante señalar que el usuario del servicio, al momento de adquirir los créditos Brilla, autorizó el cobro de estos en la facturación del servicio de gas natural, tal como y como se puede observar en el numeral 16 página 2, de la solicitud de crédito realizado en el mes de junio de 2024. *Anexamos copia de la solicitud de crédito al expediente.*
6. Que no obstante lo anterior, 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:
7. Entre los principales requisitos, se establece que se puede otorgar crédito Brilla a quien figure como suscriptor del servicio, propietario o usuario, para lo cual debe aportar las dos últimas facturas originales del servicio, situación que efectivamente se dio al momento de realizar el contrato para el Servicio Financiero del Crédito Brilla.
8. Para el caso en comento, el usuario del servicio adquirió el mencionado crédito en el mes de junio de 2024 por un valor de \$6.940.000, el cual fue financiado a 24 cuotas mensuales, estimadas en \$358.620 de las cuales se han cobrado 19 cuotas y pagadas 18. Por lo cual el producto a la fecha presenta un saldo pendiente por cancelar de \$370.626 más un diferido pendiente por facturar de \$1.702.176. Cabe señalar que, el valor de \$370.626 que registra como saldo anterior corresponde al valor pendiente por cancelar de la cuota Brilla en la factura del mes de diciembre de 2025 la cual a la fecha no ha sido cancelada.
9. Por 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.

RESOLUCION No. 240-26-200044 de 07/01/2026

10. 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 octubre de 2025, los cuales relacionamos a continuación:

GAS NATURAL + CREDITO BRILLA		
Ítem	Concepto	Periodo de facturación
		oct-25
	PRODUCTO GAS NATURAL	
1	AJUSTE DE CONSUMO (10M3 - MAYO-2025)	-\$ 34.498
	AJUSTE DE CONSUMO (11M3 - JUNIO-2025)	-\$ 38.408
	AJUSTE DE CONSUMO (11M3 - JULIO-2025)	-\$ 38.016
	AJUSTE DE CONSUMO (10M3 - AGOSTO-2025)	-\$ 35.030
	AJUSTE DE CONSUMO (10M3 - SEPTIEMBRE-2025)	-\$ 34.461
	CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 3.441
2	AJUSTE DE SUBSIDIO (10M3 - MAYO-2025)	\$ 19.867
	AJUSTE DE SUBSIDIO (11M3 - JUNIO-2025)	\$ 22.261
	AJUSTE DE SUBSIDIO (11M3 - JULIO-2025)	\$ 21.852
	AJUSTE DE SUBSIDIO (10M3 - AGOSTO-2025)	\$ 20.295
	AJUSTE DE SUBSIDIO (10M3 - SEPTIEMBRE-2025)	\$ 19.698
	SUBSIDIO	-\$ 1.960
3	MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_06/10/2025	\$ 2.579
4	FINANCIACION_10/10/2025	\$ 1.785
5	INTERESES DE MORA	\$ 537
6	INTERESES DE FINANCIACION	\$ 3.426
Valor Total Gas Natural		-\$ 66.632
Ítem	PRODUCTOS CREDITO BRILLA Y SEGUROS	
7	SALDO ANTERIOR	\$ 364.300
8	SEGURO DEUDORES BRILLA	\$ 6.474
9	CREDITO BRILLA_28/06/2024	\$ 304.111
10	INTERESES DE MORA	\$ 2.884
11	INTERESES FINANCIACION	\$ 54.509
Valor Total Productos Brilla		\$ 732.278
Valor Total Factura		\$ 732.278

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

RESOLUCION No. 240-26-200044 de 07/01/2026

12. **ITEM No. 1 AJUSTE DE CONSUMO (10M3 - MAYO-2025) - AJUSTE DE CONSUMO (11M3 - JUNIO-2025) - AJUSTE DE CONSUMO (11M3 - JULIO-2025) - AJUSTE DE CONSUMO (10M3 - AGOSTO-2025) - AJUSTE DE CONSUMO (10M3 - SEPTIEMBRE-2025) - CONSUMO DE GAS NATURAL** Verificamos en nuestro sistema de gestión comercial y se constató que respecto a los consumos de los meses de mayo, junio y julio de 2025 ya fueron objeto de estudio tal como lo detallamos a continuación:
13. **Consumos del mes de mayo de 2025**
14. El día 12 de junio de 2025, el señor EDUARDO JOSE SIERRA CANTILLO, presentó en nuestras líneas de Atención a Usuarios un reclamo verbal que versa sobre los mismos hechos (inconformidad con el consumo facturado en el mes de mayo de 2025), del derecho de petición presentado por usted el día 18 de noviembre de 2025.
15. Es importante indicarle que, el derecho de petición presentado el día 12 de junio de 2025 fue respondido oportunamente mediante comunicación telefónica efectuada el día 28 de junio de 2025, a través de la cual se le informó la decisión de la empresa, (se confirma el consumo promedio facturado en el mes de mayo de 2025) y se le indicaron los recursos que procedían contra dicho acto.
16. **Consumos del mes de junio de 2025**
17. El día 12 de julio de 2025, el señor EDUARDO JOSE SIERRA CANTILLO, presentó en nuestras líneas de Atención a Usuarios un reclamo verbal que versa sobre los mismos hechos (inconformidad con el consumo facturado en el mes de junio de 2025), del derecho de petición presentado por usted el día 18 de noviembre de 2025.
18. Es importante indicarle que, el derecho de petición presentado el día 12 de julio de 2025 fue respondido oportunamente mediante comunicación telefónica efectuada el día 29 de julio de 2025, a través de la cual se le informó la decisión de la empresa, (se confirma el consumo promedio facturado en el mes de junio de 2025) y se le indicaron los recursos que procedían contra dicho acto.
19. **Consumo del mes de julio de 2025**
20. El día 11 de agosto de 2025, el señor EDUARDO JOSE SIERRA CANTILLO, 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 julio de 2025), del derecho de petición presentado por usted el día 18 de noviembre de 2025.
21. Es importante indicarle que, el derecho de petición presentado el día 11 de agosto de 2025 fue respondido oportunamente mediante nuestra comunicación No. 25-240-142265 del 01 de septiembre de 2025 y se le confirmaron los cobros por concepto de consumo del mes de julio de 2025 y se le indicaron los recursos que procedían contra dicho acto.

RESOLUCION No. 240-26-200044 de 07/01/2026

22. No obstante, en la presente comunicación se hace necesario pronunciarnos nuevamente sobre los conceptos de consumo de los meses de mayo, junio y julio de 2025.
23. Teniendo en cuenta que su inconformidad va orientada al consumo cobrado en la factura del mes de octubre de 2025, a la empresa se le hace necesario pronunciarse sobre el consumo de los meses de noviembre, diciembre de 2024, enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto y septiembre de 2025.
24. Debido a que, al momento de elaborar la factura de los meses de **noviembre, diciembre de 2024, enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto y septiembre de 2025** no fue factible realizar la toma de lectura del medidor por causas ajenas a la empresa (medidor dañado) GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en la factura de dicho mes, el consumo promedio que registraba el servicio, el cual era de 1, 1, 2, 1, 1, 1 12, 13, 13, 12 y 12 metros cúbicos respectivamente tal como lo detallamos a continuación:

Mes	Consumo Promedio
Nov-24	1M ³
Dic-24	1M ³
Ene-25	2M ³
Feb-25	1M ³
Mar-25	1M ³
Abr-25	1M ³
May-25	12M ³
Jun-25	13M ³
Jul-25	13M ³
Ago-25	12M ³
Sep-25	12M ³

25. Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 el cual indica: *"La medición del consumo, y el precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que consumos midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un periodo no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según disponga los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales"*.

RESOLUCION No. 240-26-200044 de 07/01/2026

26. Es importante mencionar que, el día 04 de octubre de 2025, se realizó el cambio de medidor, toda vez que, el medidor anterior se encontraba en mal estado. *Anexamos copia del registro/informe al expediente.*
27. Por lo que, para efectuar el cobro de consumo en la de los meses de **noviembre, diciembre de 2024, enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto y septiembre de 2025**, se tuvo en cuenta lo siguiente:
28. La última lectura tomada al medidor retirado No H-7360190, antes que se realizara su cambio, había sido de 4499 metros cúbicos, (factura del mes de **octubre de 2024**), a la lectura 4525 metros cúbicos, que corresponde a la lectura registrada cuando en la fecha en que se realizó el cambio del medidor, (**04 de octubre de 2025**), esto muestra una diferencia de 26 metros cúbicos, más 1 metro cubico registrado por el nuevo medidor No. K-5357149-25, al momento de elaborar la factura del mes de **octubre de 2025**, nos arroja un total de 27 metros cúbicos, que aplicándosele el factor de corrección queda en 18 metros cúbicos.
29. Teniendo en cuenta lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., descontó en la factura de **octubre de 2025**, los 10 metros cúbicos de consumo por valor de por valor de \$14.631,00, que se cobraron de más en el mes de **mayo de 2025**, los 11 metros cúbicos de consumo por valor de por valor de \$16.147,00, que se cobraron de más en el mes de **junio de 2025**, los 11 metros cúbicos de consumo por valor de por valor de \$16.164,00, que se cobraron de más en el mes de **julio de 2025**, los 10 metros cúbicos de consumo por valor de por valor de \$14.735,00, que se cobraron de más en el mes de **agosto de 2025**, los 10 metros cúbicos de consumo por valor de por valor de \$ 14.763,00, que se cobraron de más en el mes de **septiembre de 2025**; y se cobró 1 metro cúbico de consumo que le corresponde al mes de **octubre de 2025**, por valor de \$1.481,00, para completar los 18 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.
30. Tal como se puede observar, la empresa no recuperó el consumo de los meses de noviembre, diciembre de 2024, enero, febrero, marzo y abril de 2025, dando cumplimiento a lo indicado en artículo 150 de la Ley 142 de 1994.
31. Por lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los consumos ajustados (descuentos) para los meses de mayo, junio, julio y agosto de 2025; así mismo el consumo facturado en el mes de octubre de 2025.
32. **ITEM No. 2 AJUSTE DE SUBSIDIO (10M3 - MAYO-2025) - AJUSTE DE SUBSIDIO (11M3 - JUNIO-2025) - AJUSTE DE SUBSIDIO (11M3 - JULIO-2025) - AJUSTE DE SUBSIDIO (10M3 - AGOSTO-2025) - AJUSTE DE SUBSIDIO (10M3 - SEPTIEMBRE-2025)- 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*

RESOLUCION No. 240-26-200044 de 07/01/2026

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%

33. Parágrafo 2º. En ningún caso se otorgará subsidio a los consumos superiores al consumo básico (20m³).
34. **ITEM No. 3 MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN 06/10/2025** realizamos la verificación de nuestra base de datos y constatamos que, en el citado servicio se le está cobrando el valor de \$188.910,00, bajo el concepto de MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_06/10/2025, que corresponde a la reparación reportada como cumplida el día 04 de octubre de 2025, A continuación, relacionamos los trabajos realizados en el servicio de gas natural, en la fecha antes indicada: se revisó y se encontró que el medidor tiene la minilla del talco desprendida y no se puede tomar lectura, se retiró el medidor dañado y se instaló un medidor nuevo y dos conectores m26 por 1.5, se dejó medidor retirado en poder del usuario. *Anexamos copia del registro/informe al expediente.*
35. Es importante señalar que, dicha reparación tuvo un costo total de \$188.910,00, que fue financiado para cancelarse a un plazo 48 cuotas, través de la facturación del servicio de gas natural.
36. **ITEM No. 4 FINANCIACION 10/10/2025,** 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.
37. **ITEMS No. 5 Y 10 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*

RESOLUCION No. 240-26-200044 de 07/01/2026

servicio. De acuerdo con lo anterior, el no pago oportuno dentro de las fechas límites de pago, genera un cobro por interés de mora.

38. **ITEMS No. 6 Y 11 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.
39. **ITEM No. 7 SALDO ANTERIOR** corresponde a los valores de las facturas que el usuario no acreditó pago antes de la fecha de generación del siguiente periodo facturado. Para el caso que nos ocupa corresponde a la cuota del mes de septiembre de 2025 bajo el producto brilla, la cual tenía fecha límite de pago el día 21 de octubre de 2025.
40. Conforme a lo señalado, GASCARIBE S.A. E.S.P. confirma los valores facturados en el periodo de octubre de 2025, debido a que corresponden a servicios prestados por la compañía. Es por ello que, no es factible para la Empresa acceder a las pretensiones señaladas en el escrito de recursos.

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. 25-240-160286 del 09 de diciembre de 2025, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentada el día 18 de noviembre de 2025, por el (la) señor (a) **EDUARDO JOSE SIERRA CANTILLO**.

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) **EDUARDO JOSE SIERRA CANTILLO**.

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los siete (07) días del mes de enero de 2025.


CARLOS JÚBIZ BASSI

Jefe Departamento Atención al Usuario

Anexo: lo enunciado a la SSPD
WENLEZ/73
235182930

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

RESOLUCION No. 240-26-200044 de 07/01/2026

NOTIFICACIÓN PERSONAL				
En las oficinas de GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P. a los:		DIA:	MES:	AÑO:
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:			
	N° DE CEDULA:			