

## RESOLUCION No. 240-26-200279 de 02/02/2026

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **JAIRO ROMAN URIELES GUERRERO**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **CL 32 NO. 27 - 134** de **CIENAGA**, 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 ROMAN URIELES GUERRERO, presentó comunicación en nuestras oficinas, el día 15 de diciembre de 2025, radicada bajo el No. CG 25-001505, mediante la cual *manifestó desacuerdo con la facturación del mes de noviembre de 2025*, del servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 32 No. 27 - 134 de Ciénaga, Magdalena. Así mismo, manifestó desacuerdo con el SERVICIO FINANCIERO BRILLA que se está cobrando a través de la facturación del servicio de gas natural en mención.

SEGUNDO: Que mediante comunicación No. 26-240-100515 del 06 de enero de 2026, GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta al derecho de petición presentado por el(la) señor(a) JAIRO ROMAN URIELES GUERRERO, cuya notificación se realizó de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente.

TERCERO: Que mediante escrito de fecha 26 de enero de 2026, radicado bajo No CG 26-000078, el(la) señor(a) JAIRO ROMAN 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. 26-240-100515 del 06 de enero de 2026.

### 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 \$1.290.487,00 señalado por el recurrente, corresponde al total de la factura del mes de *noviembre de 2025*, de cuyo valor, la suma de \$13.353,00,00 corresponde al SERVICIO DE GAS NATURAL, y la suma de \$1.277.134,00 al SERVICIO FINANCIERO BRILLA, cuyos conceptos y valores detallamos a continuación:

| GAS NATURAL                    |                                     |                  |
|--------------------------------|-------------------------------------|------------------|
| Ítem                           | Periodo de facturación:             | nov-25           |
|                                | Conceptos                           |                  |
| 1                              | CONSUMO DE GAS NATURAL              | \$ 30.789        |
| 2                              | SUBSIDIO                            | -\$ 17.436       |
| 3                              | Financiacion_27/04/2021             | \$ 0             |
|                                | INSTALACION DEL SERVICIO_27/04/2021 | \$ 0             |
| 4                              | Financiacion_14/11/2025             | \$ 0             |
|                                | REVISION PERIODICA_14/11/2025       | \$ 0             |
| <b>Valor Total Gas Natural</b> |                                     | <b>\$ 13.353</b> |
| CREDITO BRILLA                 |                                     |                  |
| 5                              | Saldo Anterior                      | \$ 1.058.317     |
| 6                              | SEGURO DEUDORES BRILLA              | \$ 19.622        |

**RESOLUCION No. 240-26-200279 de 02/02/2026**

|                                     |                            |                     |
|-------------------------------------|----------------------------|---------------------|
| <b>7</b>                            | ACUERDO DE PAGO_13/06/2025 | \$ 104.104          |
| <b>8</b>                            | INTERESES DE FINANCIACIÓN  | \$ 89.938           |
| <b>9</b>                            | INTERES DE MORA NO GRAVADO | \$ 5.153            |
| <b>Valor Total Productos Brilla</b> |                            | <b>\$1.277.134</b>  |
| <b>Valor Total Factura</b>          |                            | <b>\$ 1.290.487</b> |

3. Respecto al CONSUMO de GAS NATURAL del mes de *noviembre de 2025*, 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, tal como detallamos a continuación:

| <b>Periodo</b> | <b>Lectura actual</b> | <b>- Lectura anterior</b> | <b>x Factor de corrección</b> | <b>= Consumo mes (m3)</b> |
|----------------|-----------------------|---------------------------|-------------------------------|---------------------------|
| Nov-2025       | 383                   | 374                       | 0.9920                        | 9                         |

- Como puede observar, el consumo cobrado en la facturación del mes de *noviembre de 2025* 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.
4. Cabe anotar que, los días 26 de diciembre de 2025 y 24 de enero de 2026, a través de la labor de toma de lectura, el medidor No. GC-94630-21, registraba una lectura de **393 y 402 metros cúbicos**, respectivamente; la cual se encuentra acorde y consecuente con la anotada en la facturación del mes de *noviembre de 2025*.
5. De acuerdo con lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo cobrado en la facturación del mes de *noviembre de 2025*, toda vez que se ajusta a la utilización del servicio del inmueble en mención y a las diferencias de lecturas registradas por el medidor instalado para tal fin, de conformidad con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994<sup>1</sup>.
6. En cuanto al concepto de SUBSIDIO, le indicamos 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                      Hasta 60%*  
*Estrato 2                      Hasta 50%*

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

7. Respecto a las pruebas solicitadas por el recurrente, en lo que respecta al CONSUMO y SUBSIDIO, le manifestamos que dicha información se encuentra soportada en la facturación del mes de *noviembre de 2025*, la cual fue entregada para su debida cancelación.
8. En relación con el concepto de FINANCIACION\_27/04/2021 - INSTALACION DEL SERVICIO\_27/04/2021, le reiteramos lo señalado en la comunicación recurrida, en el sentido que, estos fueron objeto de estudio, tal como se detalla a continuación:

<sup>1</sup> La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello 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.

**RESOLUCION No. 240-26-200279 de 02/02/2026**

- 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 radicado bajo No. CG 24-001480, que versa sobre los conceptos *Financiacion\_27/04/2021 - Certificación De Instalación Previa - instalación Del Servicio\_27/04/2021 - construcción De Instalación Interna*.
  - El citado derecho de petición fue respondido oportunamente mediante nuestra comunicación 24-240-155631 del 7 de noviembre de 2024, en la cual, se confirmó el cobro de 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, el cual 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., confirmó la comunicación no. 24-240-155631 del 7 de noviembre de 2024, y concedió el recurso de apelación para ante la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS, encontrándonos a la espera del fallo que emita dicha entidad.
  - De acuerdo con todo lo anterior, la reclamación sobre los conceptos de Financiacion 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 PUBLICOS. Por lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., reitera lo expresado en nuestra comunicación No. 24-240-155631 del 7 de noviembre 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*".
  - Anexamos copia de la cotización y pagaré correspondiente a la instalación del servicio de GAS NATURAL, de conformidad con lo requerido por el recurrente.
9. En lo que respecta a los conceptos de FINANCIACION\_14/11/2025 - REVISION PERIODICA\_14/11/2025, le informamos que, corresponde a los costos generados con ocasión a la revisión periódica realizada en las instalaciones del servicio de GAS NATURAL del inmueble en mención, el día 13 de noviembre de 2025, la cual fue ejecutada por uno de los funcionarios del Organismo De Inspección Acreditado ante la ONAC, mediante la cual, se constató que la instalación interna del citado servicio cumplía con las normas técnicas de seguridad vigente, motivo por el cual se le entregó el certificado de conformidad de las instalaciones. Anexamos copia del informe, de conformidad con lo solicitado por el recurrente.
- El costo de citada revisión periódica ascendió a la suma total \$142.636,00 (IVA incluido), el cual, fue financiado automáticamente para cancelarse a un plazo de 48 cuotas, a través de la facturación del servicio bajo los siguientes conceptos:

| Concepto                      | Valor Total       |
|-------------------------------|-------------------|
| REVISIÓN PERIÓDICA 14/11/2025 | \$ 119.862        |
| Financiación 14/11/2025       | \$ 22.774         |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>\$ 142.636</b> |

**RESOLUCION No. 240-26-200279 de 02/02/2026**

- Cabe anotar que, el cobro por concepto de revisión periódica cuenta con un periodo de gracia hasta la fecha 30 de abril de 2026, razón por la cual la ve reflejado los conceptos de REVISION PERIODICA\_14/11/2025 y su respectivo IVA, facturado bajo el concepto de y Financiaci3n\_14/11/2025 con cobro cero (\$0). Es importante resaltar que, a partir de la factura del mes de abril de 2026 se generará el cobro por los conceptos diferidos antes mencionados.
- 10. Respecto a la solicitud de cup3n de pago, le informamos que, este le fue entregado el día 14 de enero de 2026, para su debida cancelaci3n.
- 11. En cuanto a sus inconformidades relativas al cobro de CRÉDITO BRILLA, le informamos que, contra ello 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 facturaci3n del servicio de gas natural, es decir, Brilla es una marca que otorga créditos para la adquisici3n de productos, y no afecta la prestaci3n del servicio de gas natural.
- 12. En este sentido es importante señalar que, el CREDITO BRILLA que adquirió el petente, se encuentra vigilado por la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.
- 13. 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 prestaci3n 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 prestaci3n del servicio o la ejecuci3n 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.
- Entre los principales requisitos, se indica que **se puede otorgar crédito a quien figure como suscriptor del servicio, ser propietario o usuario.**
- 14. De conformidad con lo anterior, para GASCARIBE S.A. E.S.P., no es factible darle 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 adquisici3n de productos, y no afecta la prestaci3n del servicio de gas natural.
- 15. 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 informaci3n, nos permitimos indicarle lo siguiente:
  - Tal como le informamos en la comunicaci3n No. 26-240-100515 del 06 de enero de 2026, el Crédito fue adquirido por el (a) señor (a) JAIRO ROMAN URIELES GUERRERO deudor del crédito, quien en calidad de suscriptor de la factura o propietario del inmueble autorizó el cobro del mencionado crédito en la facturaci3n del servicio de gas natural, a través del cual adquirió los artículos (2) TELEVISOR, COMPUTADOR, (2) AIRE ACONDICIONADO Y SANDUCHERA con el aliado ALMACENES ÉXITO S.A. por valor de \$6.000.000,00, Anexamos copia de la solicitud de crédito.

**RESOLUCION No. 240-26-200279 de 02/02/2026**

- Para que el suscriptor de la factura o propietario del inmueble tomara el crédito, debía realizar una venta desmaterializada que se efectúa digitalmente; el procedimiento de la venta consiste en que el cliente se acerca a los diferentes aliados adscritos a Brilla con su cédula de ciudadanía y, el funcionario encargando ingresa la venta con los datos del usuario. Al momento de realizar el crédito se valida la identidad con un lector biométrico dactilar, y una vez que arroje como respuesta un cotejo Exitoso de la identidad, se procede a ejecutar el documento digital, el cual el usuario lo firma con un código de seguridad de seguridad (OTP) que es enviado al celular, que para el caso en comento fue 4563.
  - Cabe resaltar que este crédito fue adquirido el día 21 de diciembre de 2022, que fue diferido a un plazo de 60 cuotas, estimadas en \$214.879,00; de las cuales usted canceló dos (2) cuotas.
  - Posteriormente se han realizado siete (7) negociaciones de deuda, de las cuales se encuentra vigente, la realizada el día 12 de junio de 2025, para lo cual canceló una cuota inicial de \$20.000,00 financiando un valor de \$8.541.611,00 diferido a 60 cuotas mensuales estimadas en \$190.463,00 de las cuales se han cobrado siete (7) cuotas y cero (0) pagadas.
  - Por lo cual a la fecha presenta un saldo pendiente por cancelar de \$1.497.373,00 más un diferido pendiente por facturar de \$7.859.171,00.
  - 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 señalar además que, debido al incumplimiento en los pagos de los Crédito Brilla, se han realizado unas novaciones de la obligación o acuerdos de pago; es por ello que, cada vez que es refinanciada la deuda, se extiende el plazo a cancelar y, por ende, se generan intereses de financiación los cuales aumentan la deuda.
  - Cabe resaltar que, los créditos se vienen facturando de manera regular y mensual desde la fecha de su realización y se efectúa de acuerdo con las solicitudes de crédito diligenciadas por usted. Así las cosas, no es posible el retiro del CRÉDITO BRILLA debido a que el (a) deudor (a) es el responsable del pago de la obligación.
  - Es de reiterar que, el predio no es solidario con la deuda, ya que la empresa solo suspende el servicio por la falta de pago del gas natural. En el evento que requiera pagar por separado el valor del servicio público, le informamos que podrá solicitarlo a través de cualquiera de nuestras oficinas de atención al usuario.
  - Tenga en cuenta que, en aras de salvaguardar el derecho del habeas data de los deudores brilla y evitar que sean reportados negativamente -sin su conocimiento-, GASCARIBE S.A. E.S.P., ha tomado las siguientes medidas: Si usted es titular/suscriptor del servicio: previo a la generación del cupón parcial debe acreditar su identidad; le indicamos que el deudor podría ser reportado negativamente si no paga la factura.
16. De acuerdo con todo lo anteriormente expuesto, se confirma los valores cobrados por conceptos de SERVICIO FINANCIERO BRILLA.

**RESOLUCION No. 240-26-200279 de 02/02/2026**

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. 26-240-100515 del 06 de enero de 2026, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentadas el día 15 de diciembre de 2025, por el (la) señor (a) **JAIRO ROMAN 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 ROMAN URIELES GUERRERO**.

**NOTIFIQUESE**

Dado en Barranquilla a los dos (02) días del mes de febrero de 2026.



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

Anexos: Lo anunciado al recurrente.

MARLUQ/73  
236509050

| 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:        |      |      |      |           |
|                                                                | N° DE CEDULA: |      |      |      |           |