

RESOLUCION No. 240-26-200458 de 25/02/2026

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **JAIRO URIELES GUERRERO**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **Calle 32 No 27 – 134 de Ciénaga - 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 reclamación a través de nuestra oficina de atención al usuario el día 14 de enero de 2026, radicado bajo No. CG-26.000039, manifestando desacuerdo con facturación del mes de diciembre 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. 26-240-105098 del 3 de febrero de 2026, GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta de fondo, al derecho de petición presentado por el señor JAIRO URIELES GUERRERO, cuya notificación se realizó conforme a las disposiciones legales.

TERCERO: Que mediante escrito de fecha 18 de febrero de 2026, radicado bajo No. CG 26-000159, el señor 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 ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios contra la comunicación No. 26-240-105098 del 3 de febrero de 2026.

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. Nos permitimos aclarar que, teniendo en cuenta que en su reclamación inicial anexa la factura del mes de diciembre de 2025, GASCARIBE S.A. E.S.P., por medio del presente acto administrativo, sólo se pronunciará al respecto.
3. Ahora bien, con ocasión a su comunicación, revisamos nuestro sistema comercial y nos permitimos reiterar que los cargos facturados para el mes de diciembre de 2025, objeto de su reclamación, respecto al servicio de gas natural, son los detallados a continuación:

CONCEPTO	dic-25	
	CAPITAL	INTERES
CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 34.729	\$ 0
SUBSIDIO 57.25% Cons.	-\$ 19.881	\$ 0
Financiacion_27/04/2021	\$ 0	\$ 0
Financiacion_14/11/2025	\$ 0	\$ 0
REVISION PERIODICA_14/11/2025	\$ 0	\$ 0

RESOLUCION No. 240-26-200458 de 25/02/2026

INSTALACION DEL SERVICIO 27/04/2021	\$ 0	\$ 0
-------------------------------------	------	------

4. En cuanto al consumo facturado en el mes de *diciembre de 2025*, corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. GC-94630-21, tal como lo establece el artículo 146¹ de la Ley 142 de 1994, y como detallamos a continuación:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	-	LECTURA ANTERIOR	x	FACTOR DE CORRECCIÓN	=	CONSUMO MES (m ³)
Dic-25	393		383		0,9908		10

- Conviene indicar que, para el consumo facturado en el mes de diciembre de 2025, correspondiente a 10 metros cúbicos, no se presentó desviaciones significativas, teniendo en cuenta lo establecido en 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**.
 - Le informamos que, en la labor de toma de lectura que se realizó el día 24 de enero de 2026, el operario observó que, el medidor No. GC-94630-21, registraba una lectura de **402 metros cúbicos**, que se encuentra acorde y consecuente con la anotada en la facturación del servicio. Se anexa copia del Informe/Acta de Visita Técnica al expediente.
 - Así las cosas, revisada nuestra base de datos se pudo verificar que el cobro del consumo realizado en la facturación del mes de diciembre de 2025 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.
 - Asimismo, le aclaramos que, en la labor de toma de lectura que GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó el día 24 de febrero de 2026, el operario observó que, el medidor No. GC-94630-21, registraba una lectura de **410 metros cúbicos**, que se encuentra acorde y consecuente con la anotada en la facturación del servicio.
5. Por lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo cobrado para el mes de diciembre de 2025.
6. Con relación al concepto de **subsidio** le informamos que, corresponde al valor relativo al porcentaje del subsidio otorgado por la Ley 142 de 1994 la cual 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%

¹ "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".

RESOLUCION No. 240-26-200458 de 25/02/2026

Estrato 2	50%
Estrato 3	0%

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

7. Por otra parte, nos permitimos indicar que, en cuanto a los conceptos facturados por producto Brilla en el mes de diciembre de 2025, contra ellos 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.

En este sentido es importante señalar que, el crédito brilla cobrado en la facturación del servicio de gas del inmueble en comento, se encuentra vigilado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

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. (...)" (Subrayas fuera de texto).

8. De conformidad con 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.
9. No obstante, lo anterior, le reiteramos lo indicado por medio de la comunicación No. 26-240-105098 del 3 de febrero de 2026:

*"Referente al **Saldo Anterior**, le indicamos que corresponde a las facturas de brilla de los meses de junio, julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2025, las cuales no habían sido canceladas al momento de expedir la factura del mes de diciembre de 2025.*

*En cuanto al cobro del concepto de **Seguro Deudores Crédito Brilla**, le reiteramos 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.*

RESOLUCION No. 240-26-200458 de 25/02/2026

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.

Referente al Acuerdo de Pago_13/06/2025, le indicamos lo siguiente: se realiza el cobro de un crédito Brilla adquirido en el mes de diciembre de 2022 por un valor de \$6.000.000 financiado a 60 cuotas mensuales, estimadas en \$214.879.

Es importante señalar que, el usuario ha refinanciado la deuda del mencionado crédito en 6 ocasiones, la última y vigente negociación de deuda se realizó el día 13 de junio de 2025 cancelando una cuota inicial de \$20.000 financiando un valor de \$8.541.611 diferido a 60 cuotas mensuales estimadas en \$190.463 de las cuales se han cobrado 7 cuotas y pagadas 0. Por lo cual a la fecha presenta un saldo pendiente por cancelar de \$1.497.373 más un diferido pendiente por facturar de \$7.859.171.

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 que, debido al incumplimiento en los pagos de los créditos Brilla, se han realizado renovaciones 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. De acuerdo con todo lo anterior expuesto confirmamos los valores facturados por conceptos Brilla toda vez que el cobro es correcto.

En el evento que requiera generar un cupón de pago parcial para cancelar los valores correspondientes al servicio de gas 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:

a. Si usted es deudor o codeudor del crédito Brilla: Previo a la generación del cupón parcial debe acreditar su identidad; le indicamos que podría ser reportado negativamente si no paga la factura.

RESOLUCION No. 240-26-200458 de 25/02/2026

- b. **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.
- c. **Si es propietario del inmueble:** Previo a la generación del cupón parcial debe acreditar esta calidad con certificado de tradición del inmueble del contrato del servicio de gas natural, cuya fecha de expedición no sea mayor de 30 días y, se le sugiere solicitar el cambio de titularidad en la factura. La dirección debe coincidir exactamente con la del predio al cual se le presta el servicio. Le indicamos que el deudor podría ser reportado negativamente si no paga la factura.
- d. **Usuario** (diferente al titular/suscriptor de la factura/diferente al propietario). Usted deberá presentar una de las siguientes opciones:
- . **Poder especial autenticado** especificando para cuál factura se autoriza la separación de facturas.
 - i. **Poder general autenticado** el cual se otorga con el fin de poder realizar varios trámites sin perder vigencia y siempre va a constar en Escritura Pública.

*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.”*

10. Teniendo en cuenta lo indicado anteriormente, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los cobros efectuados a través de la facturación del mes de diciembre de 2025. Así las cosas, no es factible para la empresa acceder a sus pretensiones.
11. Adicionalmente, respecto a lo indicado en su escrito contentivo de recursos, le aclaramos que, el valor correspondiente a la factura del mes de diciembre de 2025 no se encuentra en la casilla de reclamación, toda vez que, esta fue cancelada en su totalidad por el usuario.

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. 26-240-105098 del 3 de febrero de 2026, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentada el día 14 de enero de 2026, por el (la) señor (a) **JAIRO URIELES GUERRERO**.

SEGUNDO: Conceder recurso de apelación 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**.

RESOLUCION No. 240-26-200458 de 25/02/2026

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los veinticinco (25) días del mes de febrero de 2026.



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

Anexo: Lo relacionado a la SSPD.

MARMEN/73
237423109

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:			