

Rad No.: 26-240-139682

Barranquilla, 18/08/2026

Señor(a)
BETTY CECILIA LOPEZ MERCADO
yeferson2112@gmail.com
Calle 30 No. 13-47 Apartamento 2
Ciénaga

Contrato: 17161694

Asunto: Solicitud De Asignación De Cupo Brilla - Solicitud De Información.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas y a través de nuestra página web, el día 27 de julio de 2026, radicada bajo el No. 26-019694 y WEB-26-012299, referente a la asignación de cupo brilla al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 30 No. 13 - 47 Apartamento 2 de Ciénaga, le informamos que GASCARIBE S.A. E.S.P., ha realizado ajustes a la política de otorgamiento de los cupos de crédito del programa Brilla, por lo cual, el citado servicio no cuenta con cupo.

Recuerde que los cupos de crédito del programa Brilla son beneficios adicionales que GASCARIBE S.A. E.S.P., brinda a sus usuarios y actualmente no es posible mantener las condiciones anteriores.

Cabe anotar que, para la aprobación del cupo pre-aprobado brilla depende no solo del buen comportamiento de pago del usuario, sino también del cumplimiento de todos los requisitos exigidos en las políticas comerciales de la empresa.

Por lo anterior, lo invitamos a continuar con un buen comportamiento de pago con el fin de que, en el tiempo evaluado, el sistema otorgue nuevamente el cupo Brilla.

En cuanto a lo manifestado por usted en su escrito referente a que la "Gases del Caribe concluyó que existía un presunto fraude" por un detectar inconsistencias en el medidor instalado en su inmueble, el cual, se encontraba arrendado "Hace aproximadamente un año y medio", nos permitimos indicar que, GASES DEL CARIBE S.A., EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS, inicio actuación administrativa mediante el **PLIEGO DE CARGOS NO. 240-22-300055 DE 31 DE ENERO DE 2022** y finalizada con la **RESOLUCION NO. 240-22-201142 de 18/05/2022**, es decir, hace aproximadamente cuatro (4) años. Asimismo, aclaramos que no se ha iniciado actuación administrativa con ocasión a la detección de inconsistencias y/o anomalías en el centro de medición diferente a la antes indicada.

Sumado a lo anterior, en cuanto su señalamiento en cuanto a que la empresa trata la detección de anomalías como un presunto fraude, nos permitimos aclarar que, dentro de la presente actuación administrativa, en ningún momento La Empresa ha realizado imputaciones de carácter personal, y aclaramos además que, con el procedimiento administrativo adelantado por la Empresa, solo se pretende realizar el cobro de los consumos dejados de facturar y el costo de la correspondiente visita técnica, como lo ordena la Ley de Servicios Públicos, por haber probado que el medidor **U-1403405-2010** presentaba inconsistencias que afectaban la confiabilidad en la medición.

Sobre este tema, la Honorable Corte Constitucional mediante la Sentencia T 1204 de 2001, señaló lo siguiente, "...no es del resorte del juez penal ni se requiere su intervención previa, pues a éste no le corresponde dilucidar si el cliente, suscriptor o usuario incumplió o no el contrato...", además, en la misma sentencia la corte afirma que al juez penal solo le corresponde determinar quién fue el responsable de una conducta configurativa del denominado "hurto de energía"- gas es este caso- y si ese hecho punible acarrea la imposición de una pena como es la de prisión, por la vulneración del bien jurídico tutelado del patrimonio económico; Sin embargo, como se puede

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

apreciar, mediante la presente actuación administrativa, esta consecuencia es bien distinta a la que persigue conseguir la empresa al realizar el cobro de los consumos dejados de facturar, y el valor correspondiente a la visita técnica, mediante un trámite netamente administrativo.

Asimismo, al respecto de la actuación administrativa iniciada mediante el **PLIEGO DE CARGOS NO. 240-22-300055 DE 31 DE ENERO DE 2022**, es menester mencionar que, una vez la actuación administrativa se encontraba en firme, la empresa cobró los conceptos de Consumo No Facturado y Visita técnica en la facturación del servicio de gas natural del inmueble ubicado en la CALLE 30 NO. 13 - 47 APTO 2 DE CIENAGA - MAGDALENA.

Que una vez cobrados en la facturación del servicio los conceptos antes señalados, el día 29 de agosto de 2023, se presentó en las oficinas de GASCARIBE S.A. E.S.P., la señora **BETY CECILIA LOPEZ MERCADO** quien en su calidad de usuaria del servicio de gas natural del inmueble antes señalado **celebró Contrato de Transacción con la empresa**, reconociendo y aceptando el pago de los valores cobrados por concepto de Consumo No Facturado y Visita técnica debido a la firmeza de la actuación administrativa antes señalada.

Que, con ocasión al mencionado contrato de transacción, la empresa realizo un descuento de los valores inicialmente cobrados al servicio, y la señora **BETY CECILIA LOPEZ MERCADO** pagó de contado los valores asociados a los conceptos antes señalados, y renunció a cualquier tipo de acción judicial o administrativa, esto en concordancia con lo establecido en la cláusula segunda de dicho contrato de transacción que transcribimos a continuación y que anexamos a esta comunicación:

"SEGUNDA: EL USUARIO con la firma del presente documento renuncia a toda reclamación pasada, presente o futura, administrativa o judicial, que sostenga en contra de GASCARIBE."
(subrayas fuera del texto).

Con relación a lo indicado en su escrito que se le dé respuesta dentro del término legal establecido, le indicamos que "De conformidad con lo establecido en el artículo 158 de la ley 142 de 1.994, toda entidad o persona vigilada por la superintendencia de Servicios Públicos, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la citada ley, tiene obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscritos o usuarios de la ejecución del contrato de servicio públicos, dentro de un término de quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación".

Así las cosas, le informamos que GASCARIBE S.A. E.S.P., en la presente comunicación ha dado respuesta a sus peticiones y dentro de los términos establecidos.

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.

Atentamente,



CARLOS JUBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS021/73
JUADAZ/73
243841438