

RESOLUCION No. 240-26-202287 de 22/09/2026

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 KR 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(la) señor(a) JAIRO URIELES GUERRERO, presentó comunicación en nuestras oficinas, el día 15 de julio de 2026 radicada bajo No. CG 26-000719, a través de la cual *manifestó desacuerdo con la facturación del mes de junio de 2026*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 32 No. 27 - 134 de Ciénaga - Magdalena.

SEGUNDO: Que mediante comunicación No. 26-240-136783 del 31 de julio de 2026, 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 03 de septiembre de 2026, radicado bajo No CG 26-000921, 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. 26-240-136783 del 31 de julio 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. La reclamación inicial se basó en la *facturación del mes de junio de 2026*, por lo cual, el escrito de recursos se resolverá respecto de dicho periodo de facturación, cuyos cobros y conceptos detallamos a continuación:

GAS NATURAL		
Ítem	Periodo de facturación:	jun-26
	Conceptos	
1	CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 30.555
2	SUBSIDIO	-\$ 16.573
3	Financiacion_27/04/2021	\$ 0
	INSTALACION DEL SERVICIO_27/04/2021	\$ 0
4	Financiacion_14/11/2025	\$ 256
	REVISION PERIODICA_14/11/2025	\$ 1.348
5	IVA	\$ 465
6	INTERESES DE FINANCIACION	\$ 2.913
7	INTERES DE MORA	\$ 26
Valor Total Gas Natural		\$ 18.990
CREDITO BRILLA		
8	SEGURO DEUDORES BRILLA	\$ 21.186
9	ACUERDO DE PAGO_17/06/2026	\$ 165.372
10	INTERESES DE FINANCIACION	\$ 59.427
Valor Total Productos Brilla		\$ 245.985
Valor Total Factura		\$ 264.975

RESOLUCION No. 240-26-202287 de 22/09/2026

3. En cuanto al CONSUMO del mes de junio de 2026, le informamos que este 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:

Período	Lectura actual	-	Lectura anterior	x	Factor de corrección	=	Consumo mes (m3)
Junio-2026	449		440		0.9872		9

Como puede observar, el consumo cobrado en la facturación del mes de junio de 2026 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.

Con ocasión a su reclamación el día 16 de julio de 2026, GASCARIBE S.A E.S.P. envió al predio en comento a una de nuestras firmas contratistas, y mediante revisión técnica encontró centro de medición e interna, sin fuga. Medidor con una lectura de 455 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde y consecuente con la anotada en la facturación del mes de junio de 2026. Gasodoméstico residencial de dos (2) quemadores y mangueras de seguridad, sin fuga. Anexamos al expediente copia del informe/registro.

Asimismo, evidenciamos que, en labor de toma de lectura efectuada el día 27 de agosto de 2026, el medidor No. GC-94630-21, presentaba una lectura de 468 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde y consecuente con la anotada en la facturación del servicio.

De acuerdo con lo anterior, determinamos que, el consumo del mes de junio de 2026 corresponde al uso que le está dando el usuario al servicio de gas natural. Por ello, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores cobrados por concepto de consumo en dicha factura.

4. Respecto 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).

5. Relativo a los conceptos de FINANCIACION_27/04/2021 - INSTALACIÓN DEL SERVICIO_27/04/2021, le indicamos que estos fueron objeto de reclamación anterior, efectuada mediante derecho de petición recibido en nuestras oficinas el día 17 de octubre de 2024, bajo radicado No. CG 24-001480 y presentado por el señor JAIRO ROMÁN URIELES GUERRERO.

El citado derecho de petición fue respondido oportunamente mediante nuestra comunicación 24-240-155631 del 7 de noviembre de 2024, en la cual, se le confirmaron los conceptos de Financiaci3n_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, de los cuales hizo uso el señor JAIRO ROMÁN URIELES GUERRERO, mediante escrito recibido el día 29 de noviembre de 2024, radicado bajo No. CG 24-001672.

Que, el mencionado escrito de recursos, 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.,

RESOLUCION No. 240-26-202287 de 22/09/2026

resolvió confirmar la comunicación No. 24-240-155631 del 7 de noviembre de 2024, y conceder el recurso de apelación para ante la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS, encontrándonos a la espera del fallo que emita la entidad. Anexamos al expediente copia de la actuación administrativa.

De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que la reclamación sobre los conceptos de Financiaci_{on}_27/04/2021 - instalación Del Servicio_27/04/2021, fue resuelto a través de la comunicación 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 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*".

6. En cuanto a los conceptos de Financiaci_{on}_14/11/2025 y REVISION PERIODICA_14/11/2025, le informamos que, estos fueron objeto de reclamación anterior, efectuada mediante derecho de petición recibido en nuestras oficinas el día 15 de diciembre de 2025, bajo radicado No. CG 25-001505 y presentado por el señor JAIRO ROMÁN URIELES GUERRERO.

El citado derecho de petición fue respondido oportunamente mediante nuestra comunicación No. 26-240-100515 del 06 de enero de 2026, en la cual, se le confirmaron los conceptos de Financiaci_{on}_14/11/2025 y REVISION PERIODICA_14/11/2025 y se le indicaron los recursos que procedían contra dicho acto, de los cuales hizo uso el señor JAIRO ROMÁN URIELES GUERRERO, mediante escrito recibido el día 26 de enero de 2026, radicado bajo No CG 26-000078.

Que, el mencionado escrito de recursos, fue respondido oportunamente a través de la Resolución No. 240-26-200279 de 02 de febrero de 2026 mediante la cual, GASCARIBE S.A. E.S.P., resolvió confirmar la comunicación No. 26-240-100515 del 06 de enero de 2026, y conceder el recurso de apelación para ante la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS, encontrándonos a la espera del fallo que emita la entidad. Anexamos al expediente copia de la actuación administrativa.

De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que la reclamación sobre los conceptos de Financiaci_{on}_14/11/2025 y REVISION PERIODICA_14/11/2025, fue resuelto a través de la comunicación No. 26-240-100515 del 06 de enero de 2026, 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. 26-240-100515 del 06 de enero de 2026.

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*".

7. El IVA corresponde al impuesto de carácter nacional que grava la prestación de servicios y la venta e importación de bienes en el territorio nacional. La tarifa del IVA varía según la clase de bienes o servicios, siendo en general del 19%; ciertos bienes tienen tarifas diferenciales y otros se encuentran excluidos del impuesto.

RESOLUCION No. 240-26-202287 de 22/09/2026

8. 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.
9. Los conceptos de INTERESES DE FINANCIACIÓN, corresponde 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.
10. De acuerdo con todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P. confirma los valores cobrados en la facturación del mes de junio de 2026, toda vez que corresponden al servicio de gas natural prestado al inmueble objeto de estudio.
11. En cuanto a la solicitud de cupón de pago para cancelar los valores no objeto de reclamación del Servicio de Gas Natural, le informamos que, este le fue entregado a la presentación de su derecho de petición inicial, así como a la presentación de su escrito de recursos.
12. Por otra parte, en cuanto a sus inconformidades relativas al cobro de CREDITO BRILLA - SEGURO DEUDORES 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., a través del cual se promueve la financiación de productos y servicios, cuyo pago se facilita mediante 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 CREDITO BRILLA que adquirió el usuario, 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.** (...)*" (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.

Que no obstante lo anterior, en cuanto a su inconformidad con el CREDITO BRILLA - SEGURO DEUDORES BRILLA cobrado a través de la facturación del servicio de gas natural del inmueble objeto de estudio, a modo de información, nos permitimos indicarle que, el predio en mención tiene una deuda pendiente por cancelar por concepto del Crédito Brilla, y al momento que el

RESOLUCION No. 240-26-202287 de 22/09/2026

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.

En relación con el ACUERDO DE PAGO_17/06/2026 del Servicio Financiero Brilla, le informamos que, el cobro de un (1) crédito brilla, tomado en diciembre del 2022 por valor de \$6.000.000 a 60 cuotas pactadas; sobre el cual se evidencia que se han realizado cuatro (4) acuerdos de pago y un cambio de condiciones. Anexamos al expediente copia del acuerdo de pago.

La actual negociación fue realizada en el mes de mayo del 2024 debido a que presentaba un saldo en mora de \$687.491 por las facturas de enero a mayo del 2024 y un diferido de \$ 6.575.946. Valor financiado de \$7.207.548 a 60 cuotas estimadas de \$177.598, de las cuales se han cobrado 8 y no ha pagado ninguna. Para dicha financiación se dio una cuota inicial de \$50.000.

Es importante señalarle 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.

Ahora bien, si usted 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. A la fecha tiene un saldo en mora de \$ 1.504.125 y un diferido pendiente por facturar de \$ 6.628.961.

Cabe anotar que, si el usuario desea copia de la solicitud de crédito o de los acuerdos de pago, es necesario que nos anexe copia de la cédula de ciudadanía, esto de acuerdo con la ley 1581 de protección de datos.

Conforme a lo señalado, GASCARIBE S.A. E.S.P. confirma los valores facturados en el citado periodo, debido a que corresponden a servicios prestados por la compañía, cuyo cobro es procedente. Por lo que no es factible para la empresa acceder a otorgar pagaré de consumo por el valor de \$22.000,00.

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. 26-240-136783 del 31 de julio de 2026, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentadas el día 15 de julio de 2026, por el señor **JAIRO ROMAN URIELES GUERRERO**.

RESOLUCION No. 240-26-202287 de 22/09/2026

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 veintidós (22) días del mes de septiembre de 2026.



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

Anexos: Lo anunciado a la SSPD.

MARLUQ/73
245948857