

RESOLUCION No. 240-25-200490 de 11/03/2025

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 **CALLE 32 KR 27 - 134** de **CIENGAA (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 ROMAN URIELES GUERRERO, presentó comunicación recibida en nuestras oficinas el día 14 de enero de 2025, radicada bajo el No. CG 25-000044, a través de la cual manifestó inconformidad con la facturación, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en Calle 32 No. 27 - 134 de Ciénaga (Magdalena).

SEGUNDO: Que mediante comunicación No. 25-240-104619 del 03 de febrero de 2025, GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta al derecho de petición presentado por el señor JAIRO ROMAN URIELES GUERRER. Dicha comunicación fue notificada por aviso.

TERCERO: Que mediante escrito de fecha 21 de febrero de 2025, radicado bajo No. CG 25-000254, el señor 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 ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios contra la comunicación No. 25-240-104619 del 03 de febrero 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 contra los conceptos de consumo del mes de septiembre de 2024, Financiaci3n_27/04/2021, INSTALACION DEL SERVICIO_27/04/2021 y Crédito Brilla*, por lo que, en la presente resolución La Empresa no se pronunciará al respecto.
3. En cuanto al *Servicio Financiero Brilla*, que está cancelando a través de la facturación del servicio de gas natural del inmueble en mención, le indicamos que por no tratarse de un tema concerniente a la prestación del servicio de gas natural, GASCARIBE S.A. E.S.P., no otorgó los recursos de reposición y en subsidio de apelación contra la comunicación No. 25-240-104619 del 03 de febrero de 2025.

RESOLUCION No. 240-25-200490 de 11/03/2025

4. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, el cual señala que "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).
5. No obstante a lo anterior, para el caso en reclamación, le reiteramos que, en el contrato No. 67106695 se está realizando el cobro de un (1) crédito brilla, tomado en el mes de diciembre del 2022 por valor de \$6.000.000 financiado a 60 cuotas pactadas.
6. Así mismo, se evidencia que se han realizado 5 acuerdos de pago y un cambio de condiciones.
7. La actual y vigente negociación fue realizada en el mes de enero de 2025 debido a que presentaba un saldo en mora de \$1.504.125 por las facturas de mayo del 2024 hasta diciembre de 2024 y un diferido de \$6.628.961, por lo cual fue cancelada una cuota inicial de \$20.000, financiando un valor de \$8.080.474, diferido a 60 cuotas estimadas en \$217.133.
8. 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.
9. 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.
10. 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.
 - 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.

RESOLUCION No. 240-25-200490 de 11/03/2025

- d. **Usuario** (diferente al titular/suscriptor de la factura/diferente al propietario). Usted deberá presentar una de las siguientes opciones:
- i. **Poder especial autenticado** especificando para cuál factura se autoriza la separación de facturas.
 - ii. **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.

11. Ahora bien, teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión de las facturas generadas, revisamos los documentos aportados por usted, en su comunicado y estos corresponden a las facturas del mes de diciembre de 2024, sin embargo, es necesario para GASCARIBE S.A. E.S.P., en la presente comunicación pronunciarse sobre los meses de agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2024.
12. Ahora bien, teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión de las facturas generadas, revisamos los documentos aportados por usted en su comunicado, y estos corresponden a las facturas del mes de diciembre de 2024, sin embargo, es necesario para GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación pronunciarse sobre los meses de agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2024.
13. 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 la factura de los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2024:

Ítem	Concepto	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24
1	Saldo Anterior	\$ 0	\$ 32.467	\$ 0	\$ 1.580	\$ 0
2	CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 29.498	\$ 33.031	\$ 38.921	\$ 40.978	\$ 40.276
3	Financiacion_27/04/2021	\$ 185	\$ 220	\$ 180	\$ 0	\$ 0
	INSTALACION DEL SERVICIO_27/04/2021	\$ 2.960	\$ 3.526	\$ 8.446	\$ 0	\$ 0
4	INTERESES FINANCIACION DE	\$ 16.132	\$ 15.566	\$ 10.553	\$ 0	\$ 91
5	SUBSIDIO 60.00% Cons.	-\$ 17.699	-\$ 19.819	-\$ 23.353	-\$ 24.587	-\$ 24.165
6	RECARG MORA RED INTERNA	\$ 33	\$ 72	\$ 76	\$ 0	\$ 0
7	IVA	\$ 1.282	\$ 1.084	\$ 1.310	\$ 0	\$ 0
8	INTERES DE MORA NO GRAVADO (Tasa 2.069%)	\$ 76	\$ 183	\$ 194	\$ 0	\$ 0
	Total Servicio:	\$ 32.467	\$ 66.330	\$ 36.327	\$ 17.971	\$ 16.202
	SERVICIOS FINANCIEROS (Serv.Susc.52547068)	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
9	Saldo Anterior	\$533.160	\$727.540	\$ 922.676	\$1.118.566	\$ 1.311.353
10	SEGURO DEUDORES BRILLA	\$ 10.171	\$ 10.348	\$ 10.503	\$ 10.691	\$ 10.834

RESOLUCION No. 240-25-200490 de 11/03/2025

11	ACUERDO PAGO_10/05/2024	DE	\$ 32.746	\$ 50.465	\$ 56.617	\$ 87.084	\$ 61.501
	ACUERDO PAGO_10/05/2024	DE	\$ 30.535	\$ 30.596	\$ 0	\$ 0	\$ 0
12	INTERES DE MORA NO GRAVADO (Tasa 2.069%)	NO	\$ 3.956	\$ 4.174	\$ 6.616	\$ 5.832	\$ 8.913
13	INTERESES FINANCIACION	DE	\$116.972	\$ 99.553	\$ 122.154	\$ 89.180	\$ 111.524
	Total Servicio:		\$194.380	\$195.136	\$195890	\$192.787	\$192.772
	Total Servicio:		\$760.007	\$989.006	\$1.154.893	\$1.329.324	\$ 1.520.327

14. Con relación a los conceptos relacionados en la tabla anterior, nos permitimos informarle lo siguiente:
15. Referente al concepto de **Saldo Anterior**, presentado en el mes de septiembre de 2024, le indicamos que, corresponde al valor de la factura del mes de agosto de 2024, el cual, no habían sido cancelado al momento de emitir la factura del mes de septiembre de 2024.
16. El Saldo anterior, presentado en el mes de noviembre de 2024, le indicamos que, corresponde al saldo de la factura del mes de octubre de 2024, el cual, no habían sido cancelado al momento de emitir la factura del mes de noviembre de 2024.
17. En cuanto a los conceptos de consumo del mes de **septiembre de 2024, Financiaci3n_27/04/2021, INSTALACION DEL SERVICIO_27/04/2021**, le indicamos:
18. El día 17 de octubre de 2024, el señor JAIRO ROMAN URIELES GUERRERO, presentó en nuestras oficinas de Atención a Usuarios un derecho de petición que versa sobre los mismos hechos, *inconformidad sobre consumo del mes de septiembre de 2024, Financiaci3n_27/04/2021, INSTALACION DEL SERVICIO_27/04/2021*, del derecho de petición presentado por usted el día 14 de enero de 2025.
19. Al respecto, es importante indicarle que el derecho de petición presentado el día 17 de octubre de 2024, relativo a la facturación del mes de septiembre del 2024, fue respondido oportunamente mediante nuestra comunicaci3n No. 24-240-155631 del 07 de noviembre de 2024, en la cual, se le confirmaron los conceptos de *consumo del mes de septiembre de 2024, Financiaci3n_27/04/2021, INSTALACION DEL SERVICIO_27/04/2021* y se le indicaron los recursos que procedían contra dicho acto.
20. El día 29 de noviembre de 2024, el señor JAIRO ROMAN URIELES GUERRERO, presentó recurso de reposici3n en subsidio de apelaci3n, contra la comunicaci3n No. 24-240-155631 del 07 de noviembre de 2024. Cabe señalar que, el mencionado recurso, fue respondido oportunamente a través de la Resoluci3n No. 240-24-202493 del 12 de diciembre de 2024, mediante la cual, GASCARIBE S.A. E.S.P., resolvió, confirmar la comunicaci3n No. 24-240-155631 del 07 de noviembre de 2024, y conceder recurso de apelaci3n para ante la Superintendencia de Servicios p3blicos.

RESOLUCION No. 240-25-200490 de 11/03/2025

21. Cabe señalar que, a la fecha, nos encontramos a la espera que la Superintendencia de Servicios públicos, emita el fallo del recurso de apelación.
22. De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que el derecho de petición presentado el día 14 de enero de 2025, relativo consumo del mes de septiembre de 2024, Financiacion 27/04/2021, INSTALACION DEL SERVICIO 27/04/2021, fue resuelto a través de la comunicación No. 24-240-155631 del 07 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 No. 24-240-155631 del 07 de noviembre de 2024.
23. 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*".
24. En cuanto al consumo de los meses de **agosto, octubre, noviembre, y diciembre de 2024**, le indicamos que con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, los consumos de los meses de agosto, octubre, noviembre, diciembre de 2024 corresponden 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 146¹, tal como detallamos a continuación:

Periodo	Lectura actual	-	Lectura anterior	x	Factor de corrección	=	Consumo mes (m3)
Agos-24	224		215		0.9899		9
Oct-24	246		234		0.9910		12
Nov-24	258		246		0.9906		12
Dic-24	270		258		0.9938		12

25. Como puede observar, el consumo cobrado en la facturación de los meses analizados 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.
26. No obstante, le informamos que, en la labor de toma de lectura que se realizó el día 24 de enero de 2025, el operario observó que, el medidor No. GC-94630-21, registraba una lectura de 281 metros cúbicos, que se encuentra acorde y consecuente con la anotada en la facturación del servicio.

¹ Artículo 146 de la Ley 142 de 1994: *La medición del consumo, y el precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ellos 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. 240-25-200490 de 11/03/2025

27. De acuerdo con lo anterior, determinamos que, los consumos de los meses de agosto, octubre, noviembre, diciembre de 2024, corresponden al uso que le está dando el usuario al servicio de gas natural.
28. Los conceptos indicados como "**Intereses de Financiación**", 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.
29. En lo referente al **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 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%

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

30. 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.
31. El **IVA**, es un impuesto de carácter nacional y 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.
32. Es pertinente resaltar que GASCARIBE S.A., E.S.P., como empresa garante y cumplidora de las normas que la rigen, respeta el derecho fundamental del debido proceso de los usuarios.
33. Es importante mencionar que el valor de **\$208.974,00** corresponde al cargo del mes de diciembre de 2024; el valor de **\$1.311.353,00** al saldo pendiente por cancelar del producto Brilla y el valor de **\$1.520.327** corresponde al valor total de la factura del

RESOLUCION No. 240-25-200490 de 11/03/2025

mes de diciembre de 2024 más el saldo pendiente por cancelar que presentaba al momento de generar la factura del mes de diciembre de 2024.

34. Conforme a lo señalado, GASCARIBE S.A. E.S.P. confirma los valores facturados en los citados periodos, 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. 25-240-104619 del 03 de febrero de 2025, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentada el día 14 de enero 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 once (11) días del mes de marzo de 2025.



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

Anexo: lo enunciado a la SSPD
 WENLEZ/73
 224087809

NOTIFICACIÓN PERSONAL

En las oficinas de GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P. a los:	DÍA:	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:	DÍA:	MES:	AÑO:	

RESOLUCION No. 240-25-200490 de 11/03/2025

Notificado por:		Contrato:
El notificado:	FIRMA:	
	Nº DE CEDULA:	