

RESOLUCION No. 240-25-201967 de 15/09/2025

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 **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 señor JAIRO ROMAN URIELES GUERRERO, presentó comunicación en nuestras oficinas el día 14 de julio de 2025, radicada bajo el No. CG-25-000871, mediante la cual *manifestó desacuerdo con los valores cobrados en la facturación del mes de junio de 2025*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 32 No. 27 - 134 de Ciénaga.

SEGUNDO: Que mediante comunicación No. 25-240-136729 del 01 de agosto de 2025, 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 29 de agosto de 2025, radicado bajo No CG 25-001078, 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. 25-240-136729 del 01 de agosto de 2025.

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 \$214.247,00 señalado por el recurrente, corresponde al total de la factura del mes de *junio de 2025*, del cual el valor de \$10.593,00 pertenece al Servicio de Gas Natural, y la suma de \$203.654,00 al Servicio Financiero Brilla.
3. Ahora bien, es preciso 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, solamente en el aspecto relativo a la prestación del Servicio De Gas Natural.
4. Así las cosas, nos permitimos indicar que, en cuanto a sus inconformidades relativas al cobro de crédito 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., 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.
5. En este sentido es importante señalar que, el CREDITO BRILLA que adquirió el petente, se encuentra vigilado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

RESOLUCION No. 240-25-201967 de 15/09/2025

6. 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.
7. Ahora, en cuanto a su inconformidad con el crédito Brilla facturado en el servicio de gas natural del inmueble objeto de estudio, a modo de información, nos permitimos indicarle lo siguiente:
- En el contrato 67106695 se realiza el cobro de un crédito Brilla adquirido en el mes de diciembre de 2022 por un valor de \$6.000.000, financiados a 60 cuotas mensuales, cada cuota estimada en \$214.879,00. Anexamos al expediente copia de la solicitud de Crédito y/o pagaré.
 - Cabe señalar que, se evidencia un cambio de condiciones Brilla realizado en el mes de enero de 2023 y seis (1) acuerdos de pago o refinanciaciones a la deuda Brilla.
 - La última y vigente negociación fue realizada el 13 de junio de 2025, cancelando una cuota inicial de \$20.000,00, financiando un valor total de \$8.541.611,00, diferidos a 60 cuotas mensuales, estimadas en \$193.967,00 de las cuales se han cobrado 1 cuota y pagadas 0. Por lo cual a fecha del 1 de agosto de 2025 presentaba un saldo pendiente por cancelar de \$203.654,00 más un diferido pendiente por facturar de \$8.412.865,00. Anexamos al expediente copia de la refinanciación y/o acuerdo de pago.
 - Es importante señalarle además que, debido al incumplimiento en los pagos de los Crédito Brilla, se han realizaron 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, esto debido a que, la financiación se genera cada vez que se genera la factura.
 - De acuerdo con todo lo anterior le indicamos que, el cobro es correcto, por lo cual confirmamos los valores facturados. Si desea más información y/o soportes del crédito y acuerdos de pago es necesario que el deudor realice la solicitud aportando copia de cedula, lo anterior de acuerdo con la ley 1581 de protección de datos personales.
8. Por todo 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

RESOLUCION No. 240-25-201967 de 15/09/2025

anteriormente, Brilla es una marca que otorga créditos para la adquisición de productos, y no afecta la prestación del servicio de gas natural.

9. Ahora bien, en relación con los cobros del Servicio de Gas Natural del inmueble objeto de estudio, efectuados en la facturación del mes de *junio de 2025*, nos permitimos detallarlos a continuación:

Concepto	jun-25	
	Capital	Interés
CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 20.950	\$ 0
SUBSIDIO 57.96% Cons	-\$ 12.142	\$ 0
Financiacion_16/06/2025	\$ 1.785	\$ 0
Financiacion_27/04/2021	\$ 0	\$ 0
CERTIFICACIÓN DE INSTALACIÓN PREVIA	\$ 0	\$ 0
INSTALACION DEL SERVICIO_27/04/2021	\$ 0	\$ 0
CONSTRUCCION DE INSTALACION INTERNA	\$ 0	\$ 0
TOTAL	\$10.593,00	

10. En cuanto al *CONSUMO* de gas natural del mes de *junio de 2025*, le informamos que, su cobro se ajusta a la utilización del servicio del inmueble en mención y 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: *"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"*.

- En el mismo sentido, el numeral 9.1 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994, establece que los usuarios tienen derecho a *"Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley."*
- Ahora bien, revisada nuestra base de datos se pudo verificar que el cobro del consumo realizado en la facturación del mes de *junio de 2025* se ajusta a la utilización del servicio del inmueble en mención y corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor GC-94630-21, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146, y como detallamos a continuación:

Periodo	Consumo	Factor Corrección	Lectura Actual	Lectura Anterior
Jun-25	6	0.9875	330	324

- Con relación a la desviación significativa, le indicamos que de acuerdo con lo señalado por 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.,

RESOLUCION No. 240-25-201967 de 15/09/2025

en su **CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES**, señalamos que, para el consumo facturado en el mes de *junio de 2025*, de **6 metros cúbicos**, no se presentó desviaciones significativas, teniendo en cuenta lo establecido en la normatividad vigente.

- Que, en la labor de toma de lectura realizada el día 26 de julio de 2025, se constató que, el medidor No. GC-94630-21, registraba una lectura de **343 metros cúbicos**, la cual se encuentra acorde y consecuente con la anotada en la facturación del mes de *junio de 2025*.
 - Mediante verificación técnica efectuada en el citado predio, el día 30 de agosto de 2025, uno de nuestros técnicos encontró el servicio en buen estado, sin fuga. Al momento de la visita el medidor registraba una lectura de **356 metros cúbicos**, la cual se encuentra acorde y consecuente con la anotada en la facturación del servicio. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
 - Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo cobrado en la facturación del mes de *junio 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. Lo anterior, de conformidad con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
11. 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:*
- | | |
|------------------|------------|
| <i>Estrato 1</i> | <i>60%</i> |
| <i>Estrato 2</i> | <i>50%</i> |
| <i>Estrato 3</i> | <i>0%</i> |
- Parágrafo 2º. En ningún caso se otorgará subsidio a los consumos superiores al consumo básico (20m³).*
12. En cuanto al concepto de *FINANCIACION_16/06/2025* (Cobro de Duplicado) le informamos que, este se cobra de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes, artículo 36 PARÁGRAFO 3. Parágrafo aplicable a Gases del Caribe S.A. Empresa de Servicios Públicos. Si habiéndose entregado la(s) factura(s) en el sitio o forma convenido el usuario solicita una copia adicional o actualizada de dicha(s) factura(s) LA EMPRESA podrá cobrar esta copia. El valor será de \$1.500,00 más IVA si el usuario realiza la solicitud en las oficinas de LA EMPRESA o en los sitios que LA EMPRESA defina para tal fin, o \$2.000,00 más IVA si el usuario solicita que le hagan llegar la copia de la factura al inmueble. LA EMPRESA no cobrará la factura que el usuario solicite dentro del trámite de una queja o reclamación.
13. Relativo a los conceptos de *FINANCIACION_27/04/2021 - CERTIFICACIÓN DE INSTALACIÓN PREVIA - INSTALACIÓN DEL SERVICIO_27/04/2021 - CONSTRUCCIÓN DE INSTALACIÓN INTERNA*, le informamos que, a través de la comunicación recurrida no se otorgaron los recursos de ley, respecto de dichos conceptos, toda vez que, estos fueron objeto de relación anterior, efectuada el día 17 de octubre de 2024, mediante derecho de petición presentado por el señor JAIRO ROMÁN URIELES GUERRERO, radicado bajo No. CG-24-001480.

RESOLUCION No. 240-25-201967 de 15/09/2025

- El citado derecho de petición fue respondido oportunamente mediante nuestra comunicación 24-240-155631 del 7 de noviembre de 2024, en la cual, se concedieron los recursos de ley, de los cuales hizo uso, el señor JAIRO ROMÁN URIELES GUERRERO, mediante escrito recibido en nuestras oficinas el día 29 de noviembre de 2024, bajo radicado No. CG 24-001672.
 - 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., 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. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
 - De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que la reclamación sobre los conceptos de *FINANCIACION_27/04/2021 - CERTIFICACIÓN DE INSTALACIÓN PREVIA - INSTALACIÓN DEL SERVICIO_27/04/2021 - CONSTRUCCIÓN DE INSTALACIÓN INTERNA*, fue resuelta 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 cual, 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"*.
14. En cuanto cupón de pago por los valores no objeto de reclamo solicitado por el recurrente, le informamos que, a la presentación de su reclamación inicial (14 de julio de 2025) se le hizo entrega de este, para su debida cancelación.
15. Respecto a su solicitud de envío de expediente a la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, le indicamos que, una vez finalice el proceso de notificación de la resolución que nos ocupa, la Empresa realizará las acciones pertinentes para el envío del expediente y posterior estudio del recurso de alzada por parte de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.

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. 25-240-136729 del 01 de agosto de 2025, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentadas el día 14 de julio 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

RESOLUCION No. 240-25-201967 de 15/09/2025

solicitado, todos los documentos relativos al reclamo presentado por el (la) señor (a) **JAIRO ROMAN URIELES GUERRERO**.

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los quince (15) días del mes de septiembre de 2025.



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

Anexos: Lo anunciado a la SSPD.

MARLUQ/73
230789785

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:			