

RESOLUCION No. 240-26-201973 de 13/08/2026

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **DIAZGRANADOS HINCAPIE ANGELA**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **CALLE 8 # 10 - 51 RODADERO (GAIRA)** de **SANTA MARTA**, Contrato No.: **4163213**.

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 la señora ANGELA DIAZGRANADOS HINCAPIE, presentó comunicación en nuestras oficinas el día 4 de junio de 2026, radicada bajo el No. 26-002370; mediante las cuales *manifestó desacuerdo con la facturación de los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2026*, del servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 8 No. 10 – 51 de Rodadero.

SEGUNDO: Que mediante comunicación No. 26-240-130602 del 26 de junio de 2026, GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a los derechos de petición presentados por el(la) señor(a) ANGELA DIAZGRANADOS HINCAPIE, cuya notificación se efectuó de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente.

TERCERO: Que mediante escrito de fecha 29 de julio de 2026, radicado bajo No 26-003185, el(la) señor(a) ANGELA DIAZGRANADOS HINCAPIE, 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. 26-240-130602 del 26 de junio 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. De conformidad con lo establecido en el artículo 154 de la ley de 142 de 1994¹, y teniendo en cuenta que el derecho de petición inicial fue presentado el día 4 de junio de 2026, bajo radicado No. 26-002370; para la Empresa solo es factible analizar la *facturación de los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2026*, del servicio de gas natural del inmueble en mención, por lo cual, el escrito de recursos se resolverá respecto de dichos períodos de facturación. Así las cosas, no es factible acceder a las pretensiones **No. 2, 4 y 5**.
3. Ahora bien, 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; **exceptuando el Servicio Financiero Brilla y Servicio Seguros** toda vez que, sobre el Servicio Financiero 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.
4. En este sentido es importante señalar que, el CREDITO BRILLA adquirido en el inmueble en mención, se encuentra vigilado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

¹ "(...) En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos".

RESOLUCION No. 240-26-201973 de 13/08/2026

5. 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.
6. 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. (...)*" (Negritas y subrayas fuera de texto).
7. 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.
8. Por todo lo anterior, para GASCARIBE S.A. E.S.P., no es factible dar trámite a los recursos de vía administrativa sobre los conceptos del *Servicio Financiero Brilla y Servicio Seguros*, 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. Teniendo en cuenta que la recurrente hace énfasis en reparaciones efectuadas en el año 2025 en el servicio de gas natural; le informamos que, de conformidad con lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1.994, para GASCARIBE S.A. E.S.P. solo es factible analizar la *facturación de los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2026*.
10. No obstante, lo anterior, a título informativo, respecto a la obstrucción de la tubería indicada por la recurrente, nos permitimos informarle que, revisada nuestra base de datos se constató que, el día 4 de septiembre de 2025, la señora ANGELA DIAZGRANADOS se presentó en nuestras oficinas y reportó que la tubería de la interna del servicio de gas natural del inmueble en mención se encontraba tapada. Por ello, enviamos a una de nuestras firmas contratistas al citado predio, el día 05 de septiembre de 2025 y mediante revisión técnica se encontró tubería tapada, se le indica al usuario y se genera orden para el cambio de esta, lo cual fue autorizado por el usuario.

Teniendo en cuenta lo anterior, el día 10 de septiembre de 2025, una de nuestras firmas contratistas realizó revisión técnica en el citado inmueble, a través de la cual encontró que la interna presentaba fuga en varios tramos y parte de la interna estaba tapada, no suministraba gas a la vivienda, no se pudo identificar la fuga. Usuario no autorizó los trabajos en el momento ya que se debía romper enchape en la sala y cocina. Pedía que se dejara todo como estaba, con los acabados. Por lo anterior, se dejó suspendido el servicio de centro de medición con conector de una pieza por seguridad.

Es preciso aclarar que, GASCARIBE S.A. E.S.P., no está realizando cobro alguno por las revisiones técnicas efectuadas los días 05 y 10 de septiembre de 2025, por lo cual no es acertado el argumento planteado por la recurrente en dicho sentido.

11. Ahora bien, en lo que respecta a las facturas objeto de reclamación, correspondiente a los meses de *enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2026*, nos permitimos informarle que, al revisar las citadas facturas constatamos que, realizó el cobro de los siguientes cargos:

RESOLUCION No. 240-26-201973 de 13/08/2026

	ene-26	feb-26	mar-26	abr-26	may-26
Concepto	Cargo del Mes	Cargo del Mes	Cargo del Mes	Cargo del Mes	Cargo del Mes
SALDO ANTERIOR	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 48.704	\$ 0
CARGO FIJO MENSUAL	\$ 5.145	\$ 5.152	\$ 5.206	\$ 5.256	\$ 5.290
CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 27.036	\$ 30.510	\$ 26.937	\$ 20.678	\$ 34.356
Financiacion_25/10/2023	\$ 375	\$ 354	\$ 387	\$ 383	\$ 348
REVISION PERIODICA_25/10/2023	\$ 1.976	\$ 1.863	\$ 2.036	\$ 2.015	\$ 1.828
INTERESES DE FINANCIACION	\$ 1.384	\$ 1.486	\$ 1.363	\$ 1.426	\$ 1.693
RECARG MORA GRAVAD OTROS SERV	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 21	\$ 50
INTERES DE MORA NO GRAVADO (Tasa 1.977%)	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 854	\$ 1.389
IVA	\$ 221	\$ 237	\$ 218	\$ 232	\$ 280
TOTAL	\$ 36.137	\$ 39.602	\$ 36.147	\$ 79.569	\$ 45.234

12. Con relación al cobro por concepto de **Saldo Anterior** reflejado en la facturación de los meses analizados, revisamos nuestro sistema comercial y se constató que estos valores corresponden a los valores de la factura que el usuario no acreditó pago antes de la fecha de generación del siguiente periodo facturado.

13. En cuanto al concepto de **Cargo Fijo**, le informamos que, este se cobra de acuerdo con lo señalado en el artículo 90 Numeral 2 de la Ley 142 de 1994, el cual establece: "*un cargo fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.*"

Se considerarán como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia".

14. Con ocasión a los **Consumos**, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, los consumos de los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2026, corresponden estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. K-2189140-12, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146², tal como detallamos a continuación:

Periodo	Lectura actual	-	Lectura anterior	x	Factor de corrección	=	Consumo mes (m3)
Ene-26	3068		3059		0.9961		9
Feb-26	3078		3068		0.9946		10
Mar-26	3087		3078		0.9956		9
Abr-26	3094		3087		0.9937		7
May-26	3106		3094		0.9901		12

² 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. 240-26-201973 de 13/08/2026

15. 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.
16. Con ocasión a labor de toma de lectura, el día 13 de junio de 2026, se constató que, el medidor No. K-2189140-12, registraba una lectura de 3118 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde y consecuente con la anotada en la facturación del servicio.
17. En virtud de su escrito de recursos, el día 30 de julio de 2026, uno de nuestros técnicos realizó revisión técnica en el predio en mención, a través de la cual se revisó centro de medición e instalación, y no se encontró fuga. El medidor se encontró en buen estado, con una lectura de **3138 metros cúbicos**. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
18. De acuerdo con lo anterior, determinamos que, el consumo de los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo 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 dichas facturas.
19. A través de la facturación de su servicio de gas natural, se está efectuando el cobro del concepto de **Revisión Periódica Res 059**, y su respectivo IVA, facturado bajo el concepto de **Financiación Gravada Bienes y Servicios**, con ocasión a la visita realizada el día 25 de octubre de 2023, por parte de uno de los funcionarios del organismo de inspección acreditado ante la ONAC quién en la mencionada fecha realizó la revisión periódica³ de instalaciones internas del servicio de gas natural, mediante la cual, se pudo constatar que, la instalación interna del citado servicio, cumplía con las normas técnicas de seguridad vigente, motivo por el cual se le entregó el certificado de conformidad de las instalaciones. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
20. Cabe señalar que, la citada revisión periódica tuvo un costo total \$116.931 (IVA incluido), el cual, fue financiado automáticamente para cancelarse a un plazo de 48 cuotas, a través de la facturación del servicio bajo los siguientes conceptos:

CONCEPTO	VALOR TOTAL
REVISIÓN PERIÓDICA RES 059	\$98.261
FINANCIACIÓN GRAVADA BIENES Y SERVICIOS	\$18.670
TOTAL	\$116.931

21. 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.

³ "ARTÍCULO 9. Modificar el numeral 5.23 del Anexo General de la Resolución CREG 067 de 1995, el cual quedará así: "5.23. El usuario deberá realizar una Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas entre el Plazo Mínimo entre Revisión y el Plazo Máximo de Revisión Periódica con Organismos de Inspección Acreditados en Colombia para esta actividad o con las empresas distribuidoras, las cuales podrán realizar la actividad directamente como Organismo Acreditado o a través de sus contratistas que se encuentren acreditados, cumpliendo las condiciones y procedimientos establecidos por las normas técnicas o reglamentos técnicos aplicables. El costo de esta revisión estará a cargo del usuario. (subraya fuera de texto)

Al respecto señalamos que: **"Plazo Mínimo entre Revisión:** corresponde a los cinco meses anteriores al Plazo Máximo de la Revisión Periódica. Dentro de éste se programará y se podrá realizar la Revisión Periódica de la Instalación". Al respecto indicamos que, el plazo máximo son cinco años.

RESOLUCION No. 240-26-201973 de 13/08/2026

22. 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.
23. El **Interés de Mora (Recarga Mora Gravada Otros Servicio)** 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.
24. Por lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P. confirma el cobro de los conceptos de Revisión Periódica Res 059, y su respectivo Iva, facturado bajo el concepto de Financiación Gravada Bienes y Servicios, IVA, Intereses de mora y de financiación, toda vez que corresponde a los gastos ocasionados con la prestación del servicio de gas natural del inmueble objeto de estudio. De acuerdo con todo lo anterior, no es factible acceder a la **pretensión No. 1.**
25. Anexamos copia de los informes de visita técnica realizada los días 05 y 10 de septiembre de 2025, conforme a la **pretensión No. 3.**
26. En cuanto a la **pretensión No. 6**, le informamos 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 PUBLICOS DOMICILIARIOS.
27. Respecto a la **última solicitud** relacionada con la respuesta al escrito de recursos que hoy nos atañe, resaltamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P. ha dado trámite a lo solicitado por el usuario dentro de la normatividad vigente, en cuanto a dar respuesta oportuna, clara y de fondo respecto a las pretensiones del usuario y teniendo en cuenta el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 establece el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de presentación, para dar respuesta a los recursos, quejas y peticiones que presentan los suscriptores o usuarios de las empresas de servicios públicos. Cabe reiterar que, el escrito de recursos fue recibido bajo radicado No 26-003185.

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. 26-240-130602 del 26 de junio de 2026, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentadas el día 04 de junio de 2026, por el (la) señor (a) **DIAZGRANADOS HINCAPIE ANGELA.**

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) **DIAZGRANADOS HINCAPIE ANGELA.**

RESOLUCION No. 240-26-201973 de 13/08/2026

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los trece (13) días del mes de agosto de 2026.



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

Anexos: Lo anunciado a la recurrente y a la SSPD.

MARLUQ/73
243839704

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