

RESOLUCION No. 240-26-202498 de 07/10/2026

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **ALEXIS MARIA VASQUEZ MIRANDA**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **Calle 53B No. 32 - 39 Piso 2 Apto 2A de Barranquilla**, Contrato No. **48052676**.

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 ALEXIS MARIA VASQUEZ MIRANDA, presentó comunicación a través de nuestra página web el día 27 de agosto de 2026, radicada bajo el No. WEB 26-014383, por medio de la cual solicitó el rompimiento de solidaridad de la deuda que presenta el servicio de gas natural del inmueble ubicado en Calle 53B No. 32 - 39 Piso 2 Apto 2A de Barranquilla.

SEGUNDO: Que mediante comunicación No. 26-240-144579 del 11 de septiembre de 2026, GASCARIBE S.A. E.S.P., dio respuesta de fondo, al derecho de petición presentado por la señora ALEXIS MARIA VASQUEZ MIRANDA, cuya notificación se realizó de conformidad con la normatividad vigente.

TERCERO: Que mediante escritos de fecha 22 y 23 de septiembre de 2026, radicados bajo No. WEB 26-016120 y No. 26-025386, la señora ALEXIS MARIA VASQUEZ MIRANDA, 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. 26-240-144579 del 11 de septiembre 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. Sea lo primero indicar que, teniendo en cuenta que, por medio del derecho de petición inicial, la usuaria solicitó el rompimiento de solidaridad frente a la deuda que presentaba el servicio de gas natural en comento, le indicamos que, por medio de la presente, GASCARIBE S.A. E.S.P., sólo se pronunciará al respecto.

Por tanto, le aclaramos que, conceptos diferentes no serán objeto de estudio por medio de la presente resolución. Así las cosas, no es factible para la empresa atender su inconformidad frente a los valores facturados por concepto de ACUERDO DE PAGO_17/04/2026 y RECONEXIÓN_20/04/2026, a su petición de remitir los soportes

RESOLUCION No. 240-26-202498 de 07/10/2026

de dichos cobros, nombre de los contratistas que ejecutaron dicho proceso, y a su petición No. 9.

3. En cuanto al rompimiento de solidaridad de la deuda, le indicamos que este pretende liberar al propietario del inmueble de las obligaciones resultantes en el ejercicio de la ejecución del contrato de prestación de servicio público de gas natural domiciliario, por personas distintas a éste, conforme a lo regulado en el contrato de condiciones uniformes, ley 142 de 1994 y el título IX del código civil colombiano.
4. Que, en el citado servicio no hay lugar a ruptura de solidaridad toda vez que, a la fecha de presentación de su escrito, el citado servicio tenía pendiente por cancelar únicamente las facturas de los meses de mayo, junio y julio de 2026, y el principio de solidaridad establece que, el propietario es solidario con el consumo generado en los tres (3) primeros meses adeudados, que para el caso en estudio corresponde a las facturas de los meses adeudados a la fecha de presentación de su reclamación.
5. Cabe aclarar que, la solidaridad se reconoce sobre los valores facturados por concepto de consumo, toda vez que, el parágrafo del artículo 130 de la Ley 142 de 1994 establece como obligación de la empresa, la suspensión del servicio dentro del término de dos meses, y el efecto de la suspensión es precisamente la no generación de nuevos consumos, no así de los demás cargos generados por obligaciones contraídas con anterioridad, acuerdos de pago, cargos fijos, reconexiones, entre otros.
6. Así mismo le informamos que, dentro de los valores adeudados a la fecha de presentación de su petición inicial, se encuentra el cobro por los siguientes conceptos: CARGO FIJO MENSUAL, INTERESES DE FINANCIACION, ACUERDO DE PAGO 17/04/2026, RECONEXION 20/04/2026, RECARG MORA GRAVAD OTROS SERV, INTERES DE MORA NO GRAVADO (Tasa 2.109%), Saldo Anterior, los cuales, no son objeto de ruptura de solidaridad de la deuda, toda vez que la solidaridad se reconoce solamente sobre los valores facturados por concepto de Consumo, en virtud que el parágrafo del artículo 130 de la Ley 142 de 1994, establece como obligación de la empresa la suspensión del servicio dentro del término de tres meses y el efecto de la suspensión es precisamente la no generación de nuevos consumos, no así de los demás cargos generados por obligaciones contraídas con anterioridad.

Respecto a lo solicitado en su petición No. 4, reiteramos que los conceptos relacionados no son objeto de estudio por medio de la presente, teniendo en cuenta que por medio de la reclamación inicial el usuario únicamente solicitó la ruptura de solidaridad frente a la deuda que presentaba el servicio en mención, la cual recae sólo sobre el concepto de consumo. A modo informativo, aclaramos que dichos conceptos corresponden a los valores adeudados a la fecha de presentación de su escrito.

RESOLUCION No. 240-26-202498 de 07/10/2026

7. Así mismo, reiteramos que El artículo 134 de la ley 142 de 1994 regula el derecho a cualquier persona capaz de contratar que habite o utilice de forma habitual un inmueble a recibir los servicios públicos domiciliarios al hacerse parte de un contrato de servicios públicos. El artículo 130 ibidem, contempla la solidaridad frente a las acreencias derivadas del contrato de condiciones uniformes entre el usuario, suscripto y/o propietario del inmueble.
 - El parágrafo del artículo 130 contempla la ruptura de solidaridad de la deuda en el evento de incumpliendo de la obligación de suspender oportunamente el servicio público, en cabeza de las empresas prestadoras de servicios públicos, habiendo mora en el pago de la facturación del servicio.
8. Así las cosas, nos permitimos aclarar que, desde el momento en que el servicio estuvo incurso en una causal de suspensión, por encontrarse en mora con el pago de la factura del mes de mayo de 2026, GASCARIBE S.A. E.S.P., generó orden de suspensión del servicio desde centro de medición el día 19 de junio de 2026, la cual se intentó ejecutar el 23 de junio de 2026, sin embargo, no fue factible debido a que se encontró inmueble solo y enrejado. *Se anexa acta de visita al expediente.*
9. Así las cosas, el 24 de junio de 2026 se generó una nueva orden de suspensión del servicio, la cual se intentó ejecutar el día 15 de julio de 2026, sin embargo, no fue factible por razones ajenas a la empresa, esto es, se encontró el conector pegado. *Se anexa acta de suspensión al expediente.*
10. Teniendo en cuenta lo anterior, y que el servicio de gas natural que nos ocupa permanecía en mora en el pago de la facturación del servicio, el 21 de julio de 2026 se generó orden de suspensión del servicio desde acometida, la cual se ejecutó el día 15 de agosto de 2026, retirando válvula Niple y conector 2 piezas, y se colocó9 tapón galvanizado. *Se anexa expediente acta de suspensión al expediente.*
11. El anterior procedimiento, se realizó de conformidad con lo establecido en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, que establece: "*Suspensión por incumplimiento. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes: La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual...*"

Tal como lo indica la Ley, son las empresas prestadoras del servicio las que indican en sus contratos las causales de suspensión y el término para realizar la suspensión del servicio.

RESOLUCION No. 240-26-202498 de 07/10/2026

Al respecto, el contrato de condiciones uniformes celebrado con la empresa establece entre las causales de suspensión del servicio lo siguiente: *"Constituyen causales de suspensión por incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario, los siguientes casos: 1.- Por la falta de pago oportuno de por lo menos un período de facturación, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto de manera oportuna"*.

Igualmente, en la facturación del servicio se indica la fecha a partir de la cual se realizará la suspensión, con el fin de que el usuario tenga conocimiento y realice sus pagos antes de la fecha indicada.

12. Ahora bien, tomando en consideración que la empresa cumplió en su obligación de realizar la suspensión del servicio, se informa que no procede la declaratoria de rompimiento de solidaridad en los términos del parágrafo del artículo 130 de la ley 142 de 1994. Lo anterior, tomando en consideración que GASCARIBE S.A. E.S.P. cumplió en su obligación de intentar suspender oportunamente el servicio de gas natural del inmueble en comento. Por tanto, no es factible para la empresa acceder a su petición No. 2 y 3.
13. Respecto a lo solicitado en su acápite de pruebas, nos permitimos anexar a la recurrente las actas de las visitas realizadas al inmueble los días 23 de junio, 15 de julio y 15 de agosto de 2026.
14. En lo relativo a la solicitud de las lecturas del medidor, le indicamos que, el día 15 de agosto de 2026 la lectura registrada por el medidor instalado era de 5807 metros cúbicos; el día 16 de junio de 2026, de 5681 metros cúbicos; y el 16 de junio de 2026, de 5577 metros cúbicos.

Sin embargo, aclaramos que para la empresa no es factible remitir copia de las lecturas registradas por el medidor, toda vez que, dicha labor, es desarrollada por nuestros técnicos interventores a través de un dispositivo digital PDA, que envía la información de manera inmediata a nuestro sistema comercial.

15. En cuanto a lo solicitado en su escrito, le indicamos que, la factura del mes de mayo de 2026 fue expedida el día 22 de mayo de 2026 y tenía como fecha límite de pago el 11 de junio de 2026; la del mes de junio de 2026, fue expedida el día 23 de junio de 2026 y tenía como fecha límite de pago el día 10 de julio de 2026; y la correspondiente al mes de agosto de 2026, fue expedida el día 24 de julio de 2026 y tenía como fecha límite de pago el día 12 de agosto de 2026. Por lo que, reiteramos que, la suspensión del servicio fue realizada oportunamente.

RESOLUCION No. 240-26-202498 de 07/10/2026

Asimismo, reiteramos que oportunamente fueron generadas órdenes de suspensión del servicio, una vez incurrió en una causal de suspensión correspondiente a la mora en el pago de la facturación del servicio, las cuales no fue posible ejecutar por razones ajenas a la empresa. Conviene aclarar que, teniendo en cuenta que, durante la visita realizada, con el fin de suspender el servicio el día 15 de julio de 2026, se verificó que los conectores del centro de medición se encontraban pegados, fue generada la orden de suspensión del servicio desde acometida.

16. Conforme a lo solicitado en su acápite de pruebas, nos permitimos anexar estado de cuenta del servicio de gas natural que nos ocupa, correspondiente a los últimos veinticuatro (24 meses).

Asimismo, en cuanto al historial de las suspensiones y reconexiones ejecutadas en el servicio de gas natural que nos ocupa en los últimos veinticuatro meses, nos permitimos relacionar a continuación, a título informativo, lo solicitado por el usuario:

Fecha de suspensión	Fecha de reconexión	Causal
15 de noviembre de 2024	10 de diciembre de 2024	Mora en el pago de la facturación del servicio
12 de febrero de 2025	11 de marzo de 2025	Mora en el pago de la facturación del servicio
18 de junio de 2025	26 de junio de 2025	Mora en el pago de la facturación del servicio
17 de septiembre de 2025	18 de octubre de 2025	Mora en el pago de la facturación del servicio
16 de marzo de 2026	20 de abril de 2026	Mora en el pago de la facturación del servicio

17. En cuanto a lo mencionado en el literal F de su escrito de recursos y su petición No. 7, le aclaramos que la señora ALEXIS MARIA VASQUEZ MIRANDA figura como suscriptora del servicio de gas natural del inmueble con contrato No. 48052676, desde el mes de junio de 2015, de conformidad con la solicitud de cambio de nombre del titular del servicio presentada por la recurrente el día 26 de mayo de 2015, bajo radicado No. 15-009408, el cual fue respondido por medio de la comunicación No. 15-240-106881 del 10 de junio de 2015, mediante la cual se le informó que a partir de dicha fecha, la facturación del servicio será expedida a nombre de la señora ALEXIS MARIA VASQUES MIRANDA. Se anexa derecho de petición presentado el 26 de mayo de 2015 y comunicación No. 15-240-106881 del 10 de junio de 2026 al expediente y a la usuaria.

Ahora bien, de conformidad con la ley 1581 de 2012 de protección de datos personales, le indicamos que para la empresa no es factible acceder a su solicitud de remitir el historial de suscriptores del servicio de gas natural que nos ocupa.

RESOLUCION No. 240-26-202498 de 07/10/2026

18. Respecto a su petición No. 10, nos permitimos informar que, la empresa se encuentra facultada para efectuar el cobro de los valores que no son objeto de reclamación, así como para adelantar las gestiones persuasivas tendientes a obtener el pago de las obligaciones en mora respecto al servicio de gas natural. En ese sentido, actualmente la empresa se encuentra realizando las acciones de gestión de cobro jurídico; no obstante, a la fecha no se ha iniciado ningún proceso de cobro jurídico respecto de esta. Asimismo, nos permitimos informar que GASES DEL CARIBE S.A., EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS, no genera reportes a centrales de riesgo con ocasión a las deudas derivadas de la prestación del servicio público de gas natural.
19. Por otro lado, en cuanto inconformidad con los conceptos facturados por producto Brilla, nos permitimos indicar que, contra estos no procede recurso alguno, teniendo en cuenta que, se trata de un cobro de un seguro asociado a la 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 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. Por tanto, no es factible acceder a su petición No. 1.
20. En este sentido es importante señalar que, el seguro Factura Protegida cobrado en la facturación del servicio de gas del inmueble en comento, se encuentra vigilado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
21. 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.
22. 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. (...)"* (Subrayas fuera de texto).
23. No obstante, lo anterior, a modo informativo, le indicamos que, tal como fue informado en la comunicación con radicado No. 26-240-144579 del 11 de septiembre de 2026, y en atención a su reclamación relacionada con el servicio financiero Brilla facturado bajo el producto No. 51392312, asociado al contrato No. 48052676, nos permitimos reiterarle que dicho producto registra un saldo pendiente de pago correspondiente al concepto Seguro Factura Protegida. De acuerdo con la información registrada en nuestro sistema comercial, este seguro fue adquirido el 24 de enero de 2022 por el(la) señor(a) ALEXIS MARÍA VÁSQUEZ MIRANDA, quien para esa fecha ostentaba la calidad de suscriptor del servicio de gas natural asociado al contrato en mención.

RESOLUCION No. 240-26-202498 de 07/10/2026

Ahora bien, en relación con los créditos Brilla, una vez verificados nuestros sistemas de información, se evidenció que el peticionario figuró como deudor de tres (3) créditos Brilla, facturados a través del servicio de gas natural asociado al contrato No. 48052676, bajo el producto No. 51392312. Estas obligaciones fueron adquiridas en los meses de mayo de 2019, enero de 2022 y febrero de 2022, y fueron canceladas en su totalidad en abril de 2024.

No obstante, una vez aplicado el pago total de dichos créditos, quedó un saldo pendiente correspondiente al concepto de Seguro Factura Protegida, obligación que se mantuvo vigente de manera independiente al capital financiado mediante los créditos antes mencionados.

Así mismo, evidenciamos dicho seguro fue objeto de refinanciación a un plazo de doce (12) cuotas, por un valor total de \$126.554, efectuándose un pago inicial de \$20.000. A la fecha de la presente comunicación, se han facturado seis (6) cuotas derivadas de dicha refinanciación, de las cuales una (1) registra pago y cinco (5) permanecen pendientes, encontrándose actualmente en estado de mora. En consecuencia, los valores facturados por este concepto corresponden a una obligación vigente asociada al producto financiero anteriormente descrito, razón por la cual continúan reflejándose en la facturación hasta tanto se realice el pago de las cuotas pendientes. Por tanto, no es factible acceder a su petición No. 5.

Respecto al INTERÉS DE MORA, le indicamos que se cobrará la tasa máxima permitida por la ley, esto es, una y media veces el interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera de Colombia y/o la autoridad competente, que se establezca para esta modalidad de crédito, liquidada con la tasa vigente al momento de expedir cada una de las facturas. EL(LOS) DEUDOR(ES) se obliga(n) a pagar solidaria e incondicionalmente el valor total del crédito otorgado por EL ACREEDOR. De acuerdo con lo anterior, el no pago oportuno dentro de las fechas límites de pago, genera un cobro por interés de mora. En consecuencia, los valores facturados por este concepto corresponden a una obligación vigente asociada al producto financiero anteriormente descrito, razón por la cual continúan reflejándose en la facturación hasta tanto se realice el pago de las cuotas pendientes.

Respecto a su petición No. 8, le informamos que para darle trámite a su solicitud de remitir soporte de la refinanciación realizada en el mes de abril de 2026 (y no el 24 de agosto de 2026 como indica en su escrito, es necesario que el usuario aporte copia de su cédula de ciudadanía, de conformidad con la ley de protección de datos personales.

Adicionalmente, le informamos que GASCARIBE S.A. E.S.P., solo emite reportes ante las Centrales de riesgo con relación a las obligaciones a través del programa BRILLA,

RESOLUCION No. 240-26-202498 de 07/10/2026

así las cosas, la empresa no se encuentra realizando ningún tipo de reporte a su nombre ante las centrales de riesgo de DATACRÉDITO con relación al servicio público de gas natural del contrato No 48052676.

Ahora bien, al momento de suscribir la solicitud de los créditos, el deudor otorgó autorización expresa a GASCARIBE S.A. E.S.P. para el tratamiento de sus datos personales, así como para consultar, reportar, actualizar y conservar información ante las centrales de información financiera. Dicha autorización puede verificarse en la solicitud de crédito tramitada, específicamente en la página 2, numeral 22.

En desarrollo de dicha autorización, los reportes ante Datacrédito se realizan mensualmente con base en el comportamiento de pago de la obligación financiada a través del sistema Brilla. La información reportada corresponde exclusivamente al deudor principal y refleja el estado real de la obligación, registrándose de manera positiva cuando el crédito se encuentra al día y de manera negativa cuando se presentan mora o pagos extemporáneos.

No obstante, una vez verificados nuestros sistemas de información, se constató que actualmente GASCARIBE S.A. E.S.P., no se encuentra realizando reportes ante las centrales de información financiera relacionados con esta obligación, situación que puede ser corroborada directamente ante Datacrédito, a través de los mecanismos de consulta dispuestos por dicha entidad. En consecuencia, al no existir reportes vigentes ni novedades reportadas respecto de esta obligación, no resulta procedente suministrar historial de reportes, calificaciones, novedades, notificaciones previas, fechas de envío o soportes asociados a reportes ante centrales de riesgo.

24. Ahora bien, en cuanto a su petición No. 6, correspondiente a habilitar el cupo Brilla en la facturación del servicio de gas que nos ocupa, le indicamos que, actualmente no cuenta con cupo asignado debido a que presentó mora en el producto GAS, esto debido a que las facturas de abril y mayo 2026 no fueron canceladas en las fechas establecidas, por lo cual usted no cuenta con cupo Brilla actualmente. Consideramos importante recordar que, los cupos de crédito del programa Brilla son beneficios adicionales que Gases del Caribe brinda a sus usuarios. 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.
25. Le aclaramos que, conforme a lo solicitado en su petición No. 11, GASCARIBE S.A. E.S.P., le dio el trámite según corresponda a cada una de sus solicitudes de pruebas.
26. En cuanto a lo indicado en el numeral 6.2 de su escrito, le indicamos que con ocasión a su escrito de recursos fue llevado a la casilla de reclamación el valor de \$1.116.218,00 hasta tanto se agote la actuación administrativa. Por tanto, a la fecha el servicio de

RESOLUCION No. 240-26-202498 de 07/10/2026

gas natural presenta un saldo pendiente por cancelar por valor de el valor no objeto de reclamación para el servicio de gas natural que nos ocupa es de \$2.151.801,00.

27. Ahora bien, le reiteramos que el servicio de gas natural que nos ocupa se encuentra en estado técnico suspendido desde el día 15 de agosto de 2026, por lo que no es posible acceder a lo solicitado en el numeral 6.5 de su escrito de recursos.

28. Respecto a su petición No. 1, 6 y 12, le indicamos que, por medio de la presente GASCARIBE S.A. E.S.P., resolvió de fondo cada una de las peticiones de su escrito de recursos, y 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. 26-240-144579 del 11 de septiembre de 2026, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentada el día 27 de agosto de 2026, por la señora ALEXIS MARIA VASQUEZ MIRANDA.

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 la señora ALEXIS MARIA VASQUEZ MIRANDA.

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los siete (07) días del mes de octubre de 2026.



CARLOS JÚBIZ BASSI

Jefe Departamento Atención al Usuario

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

MARMEN /73
246973915
246979273

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