

Rad No.: 25-240-118807

Barranquilla, 24/04/2025

Señor(a)  
 CARMEN LOPEZ JIMENEZ  
[juridicametropolitana1@gmail.com](mailto:juridicametropolitana1@gmail.com)  
 Carrera 2C No. 41C - 43  
 Barranquilla.

Contrato: 1105442

Asunto: Verificación de facturación y confirmación de comunicación.

En respuesta a su comunicación recibida a través de nuestra página web, el día 9 de abril de 2025, radicada bajo el No. WEB 25-006522, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 2C No. 41C – 43 de Barranquilla, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión de los conceptos facturados, y al revisar el documento adjunto a su petición, evidenciamos la factura del mes de febrero de 2025, por lo cual GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación solo se pronunciara sobre los conceptos facturados en el mes de febrero de 2025.

Consideramos importante aclarar al usuario que, a la presentación de su escrito, la factura del mes de marzo de 2025, no se había generado, así mismo, no se está generando cobro por concepto de acuerdo de pago de fecha 25/05/2025, por lo cual nos permitimos desvirtuar dicha afirmación en su escrito.

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 el mes de febrero de 2025, los cuales relacionamos en el cuadro No. 1:

| Ítem                        | Concepto                                | Periodo de facturación |
|-----------------------------|---|------------------------|
|                             |   | feb-25                 |
| <b>PRODUCTO GAS NATURAL</b> |   |                        |
| <b>1</b>                    | CONSUMO DE GAS NATURAL                  | \$ 90.177              |
| <b>2</b>                    | SUBSIDIO                                | -\$ 33.301             |
| <b>3</b>                    | ACUERDO DE PAGO_25/05/2024              | \$ 19.611              |
|                             | RECONEXION_26/05/2024                   | \$ 4.456               |
|                             | RECONEXION_17/08/2024                   | \$ 2.168               |
|                             | MODIFICACION RED INTERNA_27/08/2024     | \$ 1.104               |
|                             | MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_27/08/2024 | \$ 2.470               |
| <b>4</b>                    | RECONEXION_17/12/2024                   | \$ 1.996               |
| <b>5</b>                    | MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_20/11/2024 | \$ 1.549               |
| <b>6</b>                    | IVA                                     | \$ 807                 |
| <b>7</b>                    | INTERES DE MORA                         | \$ 433                 |
| <b>8</b>                    | INTERESES DE FINANCIACION               | \$ 38.865              |

|                    |                   |
|--------------------|-------------------|
| <b>Valor Total</b> | <b>\$ 130.335</b> |
|--------------------|-------------------|

**Cuadro No.1**

Con relación a los conceptos relacionados en la tabla anterior, nos permitimos informarle lo siguiente:

- 1. CONSUMO GAS NATURAL** con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, el consumo del mes de febrero de 2025, corresponden estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. K-47133418-23, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146<sup>1</sup>, tal como detallamos a continuación:

|                |                       |   |                         |   |                             |   |                         |
|----------------|-----------------------|---|-------------------------|---|-----------------------------|---|-------------------------|
| <b>Periodo</b> | <b>Lectura actual</b> | - | <b>Lectura anterior</b> | x | <b>Factor de corrección</b> | = | <b>Consumo mes (m3)</b> |
| sep-22         | 502                   |   | 475                     |   | 0,9938                      |   | 27                      |

Como puede observar, el consumo cobrado en la facturación del mes de febrero de 2025 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.

No obstante, lo anterior, con ocasión a su reclamación, el día 23 de abril de 2025, enviamos al inmueble en mención, a uno de nuestros operarios, quien efectuó una revisión técnica, realizó prueba de funcionamiento y hermeticidad y se descartó fuga en la instalación del servicio.

Igualmente le informamos que, al momento de la visita, el medidor No. K-47133418-23, presentaba una lectura de 548 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde y progresiva con la anotada en la facturación de febrero de 2025.

De acuerdo con lo anterior, determinamos que, el consumo del mes de febrero de 2025 corresponde al uso que le está dando el usuario al servicio de gas natural.

- 2. 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 (20m<sup>3</sup>).

<sup>1</sup> 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.*

**Los conceptos relacionados en el ítem No. 3**, revisamos nuestro sistema de gestión comercial y constatamos que, estos ya fueron objeto de estudio, es por ello que le informamos lo siguiente:

El día 18 de noviembre de 2024, la señora CARMEN LOPEZ JIMENEZ, presentó en nuestras oficinas de Atención a Usuarios un derecho de petición bajo radicado No. 24-023156, que versa sobre los mismos hechos (inconformidad con los conceptos facturados, incluyendo los relacionados en el ítem No. 3 del cuadro No. 1), del derecho de petición presentado por usted el día 9 de abril de 2025 bajo radicado No. WEB 25-006522.

Es importante indicarle que, el derecho de petición presentado el día 18 de noviembre de 2024 bajo radicado No. 24-023156, fue respondido oportunamente mediante nuestra comunicación No. 24-240-160381 del 6 de diciembre de 2024, en la cual, se le confirmaron los conceptos facturados, incluyendo los relacionados en el ítem No. 3 del cuadro No. 1, y se le indicaron los recursos que procedían contra dicho acto; sin que se presentara escrito en tal sentido, dentro del término legalmente previsto para su interposición.

Al respecto, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en su artículo 87 establece lo siguiente: "*Firmeza de los actos administrativos. Los actos administrativos quedarán en firme. ...3. Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos...*".

De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que el derecho de petición presentado el día 9 de abril de 2025 bajo radicado No. WEB 25-006522, relativo a la inconformidad con los conceptos facturados, incluyendo los relacionados en el ítem No. 3 del cuadro No. 1, fue resuelto a través de la comunicación No. 24-240-160381 del 6 de diciembre de 2024, que se encuentra en firme de acuerdo con lo previsto en el artículo 87 del mencionado Código. Por lo que, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma lo expresado en nuestra comunicación No. 24-240-160381 del 6 de diciembre 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*".

- 4. RECONEXION 17/12/2024** con respecto a la suspensión del servicio de gas natural del inmueble antes señalado, realizada el día 9 de diciembre de 2024 a las 16:32 horas, y la reconexión efectuada el día 14 de diciembre de 2024 a las 11:58 horas, le informamos que, estas se llevaron a cabo de conformidad con la normatividad vigente, tal como detallamos a continuación:

El día 4 de diciembre de 2024, fue generada la orden de suspensión del servicio de gas natural del inmueble en mención, toda vez que, se encontraba incurso en una causal de suspensión, por mora en el pago de la factura del mes de octubre de 2024. La citada orden de suspensión fue ejecutada el día 9 de diciembre de 2024 a las 16:32 horas y al momento de realizarla, no fue demostrado el pago de la deuda pendiente.

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.

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"*.

De conformidad con lo previsto en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, la Empresa ha determinado que aquellos servicios que presentan refinanciación en la facturación del servicio se suspenderán con un (1) mes vencido.

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.

Aunado a lo anterior, en el respaldo de la factura, se indica que, contra la decisión de suspender el servicio por mora, procede el recurso de reposición ante la empresa y en subsidio el de apelación ante la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS, dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de la factura.

Consideramos importante mencionarle que, el reverso de nuestra factura cuenta con una leyenda que establece lo siguiente:

**"El no pago oportuno de la factura, dará lugar a la suspensión del servicio a partir de la fecha indicada en ésta. Contra la decisión de suspender el servicio por mora, procede el recurso de reposición ante la empresa y en subsidio el de apelación ante la SSPD dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de esta factura. En caso de padecer una situación de vulnerabilidad que pueda afectar sus derechos fundamentales con ocasión de la suspensión deberá acreditarlo antes de la fecha prevista para su ejecución."**

Al respecto la Corte Constitucional en Sentencia T-793 del año 2012, establece los presupuestos para la validez del aviso previo contenido en la factura, al afirmar que:

(...)

**"La Corte considera que no. Ciertamente, un aviso previo en las facturas de servicios públicos no es por sí mismo irrelevante, desde el punto de vista de la satisfacción del derecho al debido proceso. Es más, si va acompañado de las precisiones necesarias, el aviso previo de suspensión que regularmente aparece en las facturas de servicios podría entenderse como suficiente para efectos de garantizar el derecho al debido proceso de los usuarios o suscriptores de los mismos. Así, en su jurisprudencia, la Corporación ha sostenido que la terminación de la relación contractual de prestación de servicios, para que sea ajustada a la Constitución, debe estar precedida de un debido proceso, y que este se puede entender respetado si hay un acto de comunicación "en el que se le informe al suscriptor o usuario sobre la eventual adopción de estas medidas a fin de ser oído y permitírsele la presentación de las pruebas y alegaciones necesarias para su defensa antes de que se adopte la decisión correspondiente". De igual modo, un aviso previo adecuado cumple las finalidades constitucionales que se persiguen con el debido proceso, como pasa a mostrarse a continuación.**

**Eso sí, debe tratarse de un aviso previo adecuado. Por lo cual no basta con un aviso previo, si no satisface las exigencias antes mencionadas: si en el acto en el que está contenido no aparecen los motivos de la suspensión, ni los recursos que proceden en contra del acto de suspensión, ni ante qué autoridad pueden instaurarse estos últimos o en qué término pueden ser intentados, se viola el derecho al debido proceso (...)."**

(...)

En consonancia con los criterios estipulados por la Corte Constitucional, La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, mediante concepto 372 de 2018, trata de manera pormenorizada apartes de la Sentencia T-793 del año 2012, y afirma que:

(...)

**"No obstante, esta entidad también ha tenido en cuenta la jurisprudencia emitida por la misma Corporación Constitucional, dentro de su función de revisión de los fallos de tutela, admitiendo que aun cuando se trate de asuntos de carácter particular y concreto y con efectos interpartes, es pertinente aplicarlos, cuando la causal de suspensión sea la de mora en el pago o la falta de pago.**

**Por lo tanto, se acogió también lo señalado en la Sentencia T-793 de 2012, en torno a aceptar que se respetan los derechos de contradicción y defensa al usuario, cuando la prestadora allega con la factura un aviso previo a la suspensión del servicio, que sea adecuado, es decir, en el cual se le informe al usuario el(los) motivo(s) de suspensión, los recursos que proceden en su contra, el plazo para interponerlos y la autoridad ante quien deben presentarse, aceptar lo contrario, sería tanto como coadyuvar a que se le vulnere el Derecho a un Debido Proceso al usuario y/o**

**suscriptor y así fue como se refirió la Corte Constitucional, frente al aviso previo adecuado.”**

(...)

En virtud de lo anterior, con el aviso previo adecuado en la factura entendemos cumplir el debido proceso para la suspensión del servicio en consonancia con lo estipulado en la Sentencia T-793 de 2012.

Teniendo en cuenta lo anterior, podemos afirmar que, GASCARIBE S.A. E.S.P., desarrolló la Actuación Administrativa en comento, con total acatamiento a las normas pertinentes, así como en su momento concedido los términos previstos para ello, respetando al suscriptor y/o usuarios los derechos constitucionales al debido proceso y a la defensa, por tanto, no ejerce posición dominante.

Al eliminar la causal de suspensión del servicio de gas natural, con el pago realizado el día 13 de diciembre de 2024, se generó la orden de reconexión, la cual, fue ejecutada el día 14 de diciembre de 2024 a las 11:58 horas, y su costo de \$57.378,00, fue cobrado a la facturación del servicio, financiada a un plazo de 24 cuotas. Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el artículo 142<sup>2</sup> de la Ley 142 de 1994.

Ahora bien, con ocasión a su reclamación, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizo verificación del caso y se constató que, el servicio fue suspendido y reconectado bajo el procedimiento correcto, tal como lo manifestamos anteriormente. Por lo anterior, se confirma que el servicio si fue suspendido. Es por ello que, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., realizar el descuento de la reconexión.

De acuerdo con todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma la suspensión del servicio de gas natural del inmueble antes señalado, efectuada por mora en el pago de la facturación, teniendo en cuenta que esta se realizó de conformidad con lo establecido en el Artículo 140 de la ley 142 de 1994.

- 5. MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN 20/11/2024** con ocasión a su comunicación, realizamos la verificación de nuestra base de datos y constatamos que, en el citado servicio se le está cobrando el valor de \$111.206,00, bajo el mencionado concepto, que corresponde a la reparación reportada como cumplida el día 20 de noviembre de 2024, con ocasión a un reporte de fuga efectuado por el usuario del servicio el día 18 de noviembre de 2024. A continuación, relacionamos los trabajos realizados en el servicio de gas natural, en la fecha antes indicada: cambio de regulador, el cual presentaba fuga por venteo.

Es importante señalar que, dicha reparación tuvo un costo total de \$111.206,00, que fue financiado para cancelarse a un plazo 48 cuotas, través de la facturación del servicio de gas natural.

- 6. 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

---

**2 ARTICULO 142, LEY 142 DE 1994:** *“Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar la causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo con las condiciones uniformes del contrato”.*

según la clase de bienes o servicios, siendo en general del 19%; ciertos bienes tienen tarifas diferenciales y otros se encuentran excluidos del impuesto.

7. **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.
  
8. **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.

De acuerdo a lo anterior expuesto, GASACRIBE S.A. E.S.P. confirma los conceptos facturados en el mes de febrero de 2025.

Cualquier información adicional sobre el particular con gusto la suministraremos en nuestras oficinas de atención al usuario, a través de la línea telefónica (605)3227000, o a través de nuestra página web [www.gascaribe.com](http://www.gascaribe.com) sección Pagos y Servicios en línea.

Contra la presente decisión proceden los recursos de Reposición y en subsidio el de Apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos, excepto los conceptos relacionados en el ítem No. 3 del cuadro No. 1, dentro de los (5) cinco días hábiles siguientes a su notificación. Los cuales podrá presentar a través de nuestra página web [www.gascaribe.com](http://www.gascaribe.com) sección Pagos y Servicios en línea, o en nuestras oficinas de Atención a Usuarios. Al respecto, es importante señalar que para recurrir deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, lo anterior, de acuerdo con lo previsto en el Art.155 de la Ley 142 de 1994.

Atentamente,

  
CARLOS JÚBIZ BASSI  
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS011/73 A.E.  
225816975