

RESOLUCION No. 240-25-202400 de 31/10/2025

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **MARIA DE JESUS DE LA HOZ**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **CALLE 29 No. 26 – 132 de SOLEDAD – ATLANTICO**, Contrato No.: **6099500**.

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 MARIA DE JESUS DE LA HOZ, presentó comunicación en nuestras oficinas el día 16 de septiembre de 2025, radicada bajo el No. SO 25-002902, a través de la cual manifestó desacuerdo con los valores facturados por concepto de **Reconexión en las fechas (08/07/2023; 08/07/2024; 09/08/2024; 06/02/2025; 29/04/2025; 05/06/2025; 16/07/2025)**, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 29 No. 26 – 132 de Soledad – Atlántico.

SEGUNDO: Que mediante comunicación No. 25-240-147403 del 24 de septiembre de 2025, GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta al derecho de petición presentado por la señora MARIA DE JESUS DE LA HOZ, cuya notificación se realizó conforme con las normas pertinentes para tal fin.

TERCERO: Que mediante escrito de fecha 16 de octubre de 2025, radicado bajo No SO 25-003253, la señora MARIA DE JESUS DE LA HOZ, 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 25-240-147403 del 24 de septiembre 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. Tal y como fue indicado en la comunicación recurrida, teniendo en cuenta que su inconformidad, se encuentra orientada al cobro de las reconexiones registradas en su contrato, la empresa solo se pronunciará sobre los siguientes conceptos:

- RECONEXION_08/07/2023
- RECONEXION_08/07/2024
- RECONEXION_09/08/2024
- RECONEXION_06/02/2025
- **RECONEXION_29/04/2025**
- **RECONEXION_05/06/2025**
- **RECONEXION_16/07/2025**

3. Ahora bien, en cuanto a los valores facturados por concepto de **RECONEXION_08/07/2023**, **RECONEXION_08/07/2024**, **RECONEXION_09/08/2024**, **RECONEXION_06/02/2025**, corresponden a las reconexiones realizadas los días 8 de julio de 2023, 8 de julio de 2024, 9 de agosto de 2024 y 6 de febrero de 2025, las cuales, se generaron luego de que se eliminara la causal que dio origen a la suspensión (mora en la facturación), tal como lo detallamos en el siguiente recuadro:

Concepto	Fecha Suspensión	Fecha Reconexión	Meses Adeudados	Factura Primer Cobro
RECONEXION_08/07/2023	25/03/2023	8/07/2023	Febrero 2023	Julio 2023
RECONEXION_08/07/2024	21/03/2024	8/07/2024	Febrero 2024	Julio 2024
RECONEXION_09/08/2024	25/07/2024	9/08/2024	Junio 2024	Agosto 2024
RECONEXION_06/02/2025	23/09/2024	6/02/2025	Agosto 2024	Febrero 2025

* Se anexa copia de Acta/Registro de Suspensión y Reconexión del Servicio de Gas Natural al expediente.

- Es importante aclarar que las reconexiones antes mencionadas fueron diferidas a un plazo de 24 y 48 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio tal como lo relacionamos en el recuadro anterior.
- Con relación al cobro realizado por los conceptos de RECONEXION_08/07/2023, RECONEXION_08/07/2024, RECONEXION_09/08/2024 y RECONEXION_06/02/2025, le indicamos que, de conformidad con lo estipulado en el artículo 152 de la Ley 142 de 1994, es de la esencia del contrato de servicios públicos que los suscriptores o usuarios puedan presentar reclamos en caso de que en la factura de servicios públicos le estén cobrando conceptos que no ha consumido.
- No obstante, el término que tiene el usuario para presentar reclamaciones por facturación se encuentra limitado por el inciso 3° del artículo 154 ibidem, el cual establece lo siguiente:

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

7. En este sentido, el inciso 3° del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, es claro al disponer que, el derecho de los usuarios para presentar reclamaciones por la mala facturación o cobro excesivo no es indefinido, toda vez que, la ley concede un término de cinco (5) meses contados desde la expedición de la factura.
8. Por lo anterior, no es factible para la empresa atender su reclamación respecto a los cobros efectuados por los conceptos de RECONEXION_08/07/2023, RECONEXION_08/07/2024, RECONEXION_09/08/2024 y RECONEXION_06/02/2025 toda vez que, perdió su derecho a reclamar, al haber expirado los cinco (5) meses a partir de la fecha de expedición de la factura en la que se cobró la primera cuota, conforme a lo establecido en el inciso 3° del artículo 154 de la Ley 142 de 1994.
9. Teniendo en cuenta lo anterior, le informamos que no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., atender ningún tipo de reclamación relacionada con los valores facturados por los conceptos de RECONEXION_08/07/2023, RECONEXION_08/07/2024, RECONEXION_09/08/2024 y RECONEXION_06/02/2025 señalados en su escrito.
10. Lo anterior, debido a que, por la caducidad de la acción de reclamación, no existen razones para revivir la oportunidad de revisar las facturas de los meses descritos a continuación por encontrarse precluida la oportunidad para ello.
 - RECONEXION_08/07/2023: julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2023
 - RECONEXION_08/07/2024: julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2024
 - RECONEXION_09/08/2024: agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2024
 - RECONEXION_06/02/2025: febrero marzo, abril, mayo y junio de 2025
11. En relación con los valores facturados por concepto de **RECONEXION_29/04/2025 - RECONEXION_05/06/2025 - RECONEXION_16/07/2025**, le informamos que, estas se llevaron a cabo de conformidad con la normatividad vigente, tal como detallamos a continuación:
12. **RECONEXION 29/04/2025:** Que el día 23 de abril de 2025 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 marzo de 2025. La citada orden de suspensión fue ejecutada el día 26 de abril de 2025 y al momento de realizarla, no fue demostrado el pago de la deuda pendiente. Se anexa copia de Acta/Registro de Suspensión del Servicio de Gas Natural al expediente.

Al eliminar la causal de suspensión del servicio de gas natural, con el pago realizado el día 27 de abril de 2025 se generó la orden de reconexión, la cual, fue ejecutada el día 29 de abril de 2025 y su costo de \$62.657.00, fue cobrado a la facturación del servicio, financiada a un plazo de 24 cuotas. Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el artículo 142¹ de la Ley 142 de 1994. Se anexa copia de Acta/Registro de Reconexión del Servicio de Gas Natural al expediente.

13. **RECONEXION 05/06/2025:** Que el día 21 de mayo de 2025 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 abril de 2025. La citada orden de suspensión fue ejecutada el día 23 de mayo de 2025 y al momento de realizarla, no fue demostrado el pago de la deuda pendiente. Se anexa copia de Acta/Registro de Suspensión del Servicio de Gas Natural al expediente.

Al eliminar la causal de suspensión del servicio de gas natural, con el pago realizado el día 30 de mayo de 2025 se generó la orden de reconexión, la cual, fue ejecutada el día 5 de junio de 2025 y su costo de \$62.657.00, 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 de la Ley 142 de 1994. Se anexa copia de Acta/Registro de Reconexión del Servicio de Gas Natural al expediente.

14. **RECONEXION 16/07/2025:** Que el día 20 de junio de 2025 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 mayo de 2025. La citada orden de suspensión fue ejecutada el día 24 de junio de 2025 y al momento de realizarla, no fue demostrado el pago de la deuda pendiente. Se anexa copia de Acta/Registro de Suspensión del Servicio de Gas Natural al expediente.

Al eliminar la causal de suspensión del servicio de gas natural, con el pago realizado el día 15 de julio de 2025 se generó la orden de reconexión, la cual, fue ejecutada el día 16 de julio de 2025 y su costo de \$62.657.00, 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 de la Ley 142 de 1994. Se anexa copia de Acta/Registro de Reconexión del Servicio de Gas Natural al expediente.

¹ **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".*

15. Las suspensiones antes señaladas, se realizaron 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..."*
16. 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.
17. 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"*.
18. 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.
19. Es de anotar que en el caso de suspensión por no pago de la factura, **no se requiere adelantar ningún trámite especial por parte del prestador**. Basta con que se verifique que el usuario no pagó para que la empresa proceda a suspender el servicio de manera automática.
20. 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.**
21. 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.
22. 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." (Subrayado y negrita fuera de texto).

23. 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 (...).

(...)

24. 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."
(Subrayado y negrita fuera de texto).

(...)

25. 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.
26. 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.
27. Conforme con lo aquí señalado, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma que el servicio si fue suspendido en las fechas antes mencionada, 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.
28. Teniendo en cuenta, lo antes expuesto, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores facturados por concepto de Reconexión del servicio de gas natural. Por lo que, no es factible para la Empresa realizar el descuento de dichos cobros.

29. 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 y defensa de los usuarios.
30. Por otra parte, nos permitimos indicar que, las actas de suspensión y reconexión del servicio de gas natural en las fechas mencionadas en párrafos anteriores fueron diligenciadas de acuerdo con el procedimiento establecido para tal fin.
31. Es importante mencionar que, al momento de presentar la reclamación le fue entregado en nuestras oficinas de atención al usuario, la factura del mes de agosto de 2025 sin incluir los valores objeto de reclamo.
32. Finalmente le indicamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., ratifica su compromiso de continuar prestando un servicio de calidad, resolviendo de manera oportuna dentro de los términos de ley cualquier petición, queja, reclamación y/o 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. 25-240-147403 del 24 de septiembre de 2025, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentada el día 16 de septiembre de 2025, por el (la) señor (a) **MARIA DE JESUS DE LA HOZ.**

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) **MARIA DE JESUS DE LA HOZ.**

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los treinta y uno (31) días del mes de octubre de 2025



CARLOS JÚBIZ BASSI

Jefe Departamento Atención al Usuario

Anexo: Lo Anunciado a SSPD

MARLUQ /73
ALBPIN /73
232635872

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

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:			