

Rad No. 26-240-119140

Barranquilla, 23/04/2026

Señor(a)  
CINDY PAOLA ZUÑIGA ALCAZAR  
Carrera 29A No. 39 - 83  
Malambo.

Contrato: 66733802

Asunto: Revisión de instalación del servicio y cobro por concepto de reconexión

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras oficinas de atención al usuario el día 6 de abril de 2026, radicada bajo Interacción No. 239375767, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 29A No. 39 - 83 de Malambo, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada al cobro por concepto de reconexión reportadas de los meses de enero y febrero de 2026, por lo cual revisamos nuestro sistema comercial y se constató que corresponde a los conceptos de: **RECONEXION\_26/01/2026** y **RECONEXION\_20/02/2026**, es por ello que GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación solo se pronunciara al respecto.

Con respecto a las suspensiones del servicio de gas natural del inmueble antes señalado, realizadas los días 13 de noviembre de 2025 a las 10:44 horas y 13 de febrero de 2026 a las 16:10 horas, y las reconexiones reportadas como cumplidas los días 26 de enero de 2026 a las 09:23 horas y 20 de febrero de 2026 a las 08:24 horas, le informamos que, estas se llevaron a cabo de conformidad con la normatividad vigente, tal como detallamos a continuación:

### **RECONEXION 26/01/2026**

El día 11 de noviembre 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 octubre de 2026. La citada orden de suspensión fue ejecutada el día 13 de noviembre de 2025 a las 10:44 horas y al momento de realizarla, no fue demostrado el pago de la deuda pendiente.

Teniendo en cuenta que, a pesar de estar el servicio suspendido, el medidor seguía registrando diferencias de lecturas, toda vez que, estaba haciendo uso del servicio sin autorización de la empresa, se le generó una nueva suspensión, la cual, fue ejecutada el día 29 de diciembre de 2025 a las 08:29 horas.

Al eliminar la causal de suspensión del servicio de gas natural, con el pago realizado el día 23 de enero de 2026, se generó la orden de reconexión, la cual, registra como cumplida el día 26 de enero de 2026 a las 09:23, así mismo, le informamos que, nuestro operario al realizar dicha labor, evidencio que el predio contaba con servicio, usuario no permitió revisión del medidor, por lo que, fue necesario normalizar el producto gas en nuestro sistema de gestión comercial, pasando de suspendido por cartera a activo, dicho movimiento genero un costo de \$87.413,00, 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>1</sup> de la Ley 142 de 1994.

### **RECONEXION 20/02/2026**

El día 6 de febrero de 2026, fue generada la orden de suspensión del servicio de gas natural del inmueble en mención, toda vez que, se encontraba incurrido en una causal de suspensión, por mora en el pago de la factura del mes de enero de 2026. La citada orden de suspensión fue ejecutada el día 13 de febrero de 2026 a las 16:10 horas y al momento de realizarla, no fue demostrado el pago de la deuda pendiente.

Al eliminar la causal de suspensión del servicio de gas natural, con el pago realizado el día 14 de febrero de 2026, se generó la orden de reconexión, la cual, registra como cumplida el día 20 de febrero de 2026 a las 08:24 horas, así mismo, le informamos que, nuestro operario al realizar dicha labor, evidencio que el predio contaba con servicio, usuario no permitió revisión del medidor, por lo que, fue necesario normalizar el producto gas en nuestro sistema de gestión comercial, pasando de suspendido por cartera a activo, dicho movimiento genero un costo de \$69.931,00, 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.

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..."*

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.

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**

**I 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"*.



**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 comentario, 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.

Ahora bien, con ocasión a su reclamación, GASCARIBE S.A. E.S.P., las verificaciones correspondientes y constatamos que el servicio fue suspendido bajo el procedimiento correcto y dentro de la normatividad vigente, tal como lo manifestamos con anterioridad, así como la normalización del servicio de gas natural. 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 dichas reconexiones.

Cabe resaltar que, para los periodos de enero, febrero, marzo y abril de 2026 el medidor instalado en el predio en comentario No. SH-21052335-18 a registrado diferencias de lecturas.

De acuerdo con todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma las suspensiones 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.

Es importante señalar que, la Empresa elevó a reclamo la suma de \$ 16.172,00, por conceptos de **RECONEXION\_26/01/2026** y **RECONEXION\_20/02/2026**, registrados en las facturas de los meses de marzo y abril de 2026, hasta agotar la actuación administrativa. Por lo que, a la fecha, registra un saldo pendiente por cancelar por valor de \$104.477,00, correspondiente a la factura del mes de abril de 2026 que no es objeto de reclamo.

Ahora bien, en cuanto al reporte de ausencia del servicio de gas natral realizado en nuestras oficinas el día 6 de abril de 2026, GASCARIBE S.A. E.S.P. el día 7 de abril de 2026 envió al citado servicio a una de nuestras firmas contratistas y esta observo que, el centro de medición presenta conector ciego, servicio activo, por lo cual se procedió a realizar cambio de conector, se realizaron pruebas y se descartó fuga en la instalación del servicio.

Cualquier información adicional sobre el particular con gusto la suministraremos en nuestras oficinas de atención al usuario, a través de la línea telefónica (5)3227000, o a través de nuestra página web [www.gascaribe.com](http://www.gascaribe.com) sección Pagos y Servicios en línea.



Contra la presente comunicación proceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos, dentro de los cinco (5) 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 Artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Atentamente,

CARLOS JÚBIZ BASSI  
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS011/73 A.E.  
239375767