

## RESOLUCION No. 240-26-201916 de 10/08/2026

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **CIRILA PALACIOS PALACIOS**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **CARRERA 11B No. 25A - 95** de **MALAMBO (ATLÁNTICO)**, Contrato No.: **48169503**.

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 CIRILA PALACIOS PALACIOS, presentó comunicación recibida a través de nuestra página web el día 1 de julio de 2026, radicada bajo el No. WEB 26-010680, a través de la cual *solicitó financiación de la deuda*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 11B No. 25A - 95, de Malambo (Atlántico).

SEGUNDO Que mediante comunicación No. 26-240-134850 del 23 de julio de 2026, GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta al derecho de petición presentado por la señora CIRILA PALACIOS PALACIOS, cuya notificación se realizó personalmente por correo electrónico día 29 de julio de 2026.

TERCERO: Que mediante escrito de fecha 29 de julio de 2026, radicado bajo No. 26-012517, la señora CIRILA PALACIOS PALACIOS, 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 ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios contra la comunicación No. 26-240-134850 del 23 de julio de 2026.

### ANALISIS

1. Que GASES DEL CARIBE S.A., EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS se encuentra regulada por la Ley 142 de 1994, Ley 689 de 2001 y demás normas concordantes.
2. Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión de la facturación le informamos que, de conformidad con lo establecido en el artículo 154, de la Ley 142 de 1994 que establece: "(...) *En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos*", es por ello que, para GASCARIBE S.A. E.S.P., solo fue factible analizar las facturas de los meses de febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2026.
3. 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 los meses de febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2026, los cuales relacionamos a continuación:

## RESOLUCION No. 240-26-201916 de 10/08/2026

| Ítem                            | Concepto                                | Periodo de facturación |                  |                  |                   |                  |
|---------------------------------|-----------------------------------------|------------------------|------------------|------------------|-------------------|------------------|
|                                 |                                         | feb-26                 | mar-26           | abr-26           | may-26            | jun-26           |
| 1                               | Saldo Anterior                          | \$ 0                   | \$ 0             | \$ 0             | \$ 55.909         | \$ 0             |
| 2                               | CONSUMO DE GAS NATURAL                  | \$ 0                   | \$ 17.149        | \$ 17.149        | \$ 13.360         | \$ 19.683        |
| 3                               | SUBSIDIO                                | \$ 0                   | -\$ 9.536        | -\$ 9.536        | -\$ 7.223         | -\$ 10.404       |
| 4                               | Financiacion_11/07/2024                 | \$ 329                 | \$ 386           | \$ 399           | \$ 375            | \$ 382           |
|                                 | REVISION PERIODICA_11/07/2024           | \$ 1.734               | \$ 2.033         | \$ 2.102         | \$ 1.971          | \$ 2.011         |
| 5                               | MODIFICACION RED INTERNA_02/03/2025     | \$ 1.048               | \$ 1.287         | \$ 1.333         | \$ 1.210          | \$ 1.227         |
|                                 | MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_02/03/2025 | \$ 4.486               | \$ 5.512         | \$ 5.709         | \$ 5.179          | \$ 5.255         |
| 6                               | RECONEXION_28/05/2026                   | \$ 0                   | \$ 0             | \$ 0             | \$ 0              | \$ 2.432         |
| 7                               | RECONEXION_19/03/2024                   | \$ 3.005               | \$ 0             | \$ 0             | \$ 0              | \$ 0             |
|                                 | ACUERDO DE PAGO_30/06/2020              | \$ 33.697              | \$ 35.106        | \$ 35.847        | \$ 36.343         | \$ 37.286        |
| 8                               | INTERESES DE FINANCIACION               | \$ 12.817              | \$ 10.562        | \$ 9.817         | \$ 10.402         | \$ 10.857        |
| 9                               | RECARG MORA GRAVAD OTROS SERV           | \$ 0                   | \$ 28            | \$ 0             | \$ 262            | \$ 83            |
|                                 | INTERES DE MORA NO GRAVADO              | \$ 0                   | \$ 27            | \$ 0             | \$ 228            | \$ 72            |
| 10                              | IVA                                     | \$ 963                 | \$ 784           | \$ 702           | \$ 767            | \$ 647           |
| <b>Valor total producto Gas</b> |                                         | <b>\$ 58.079</b>       | <b>\$ 63.338</b> | <b>\$ 63.522</b> | <b>\$ 118.783</b> | <b>\$ 69.531</b> |

4. Con relación a los conceptos relacionados en la tabla anterior, nos permitimos informarle lo siguiente:
5. **Ítem 1 Saldo Anterior:** Referente al concepto de Saldo Anterior, presentado en los meses analizados, le indicamos que, corresponden a los valores que no habían sido cancelados por el usuario del servicio dentro de las fechas límites de pago.
6. **Ítem 2 CONSUMO DE GAS NATURAL: respecto al consumo de los meses de febrero, marzo y abril de 2026:** El día 4 de mayo de 2026, la señora CIRILA PALACIOS PALACIOS, presentó en a través de nuestra página web, un derecho de petición que versa sobre los mismos hechos (inconformidad con el consumo facturado en los meses de febrero, marzo y abril de 2026), bajo radicado No. WEB 26-007272, del derecho de petición presentado por usted el día 1 de julio de 2026.
7. Es importante indicarle que, el derecho de petición presentado el día 4 de mayo de 2026 bajo radicado No. WEB 26-007272, fue respondido oportunamente mediante nuestra comunicación No. 26-240-123959 del 20 de mayo de 2026, en la cual, se le confirmaron los cobros realizados por concepto consumo en los meses de diciembre de 2025, enero, febrero, marzo y abril de 2026 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.

## RESOLUCION No. 240-26-201916 de 10/08/2026

8. 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..."*.
9. De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que el derecho de petición presentado el día 1 de julio de 2026 bajo radicado WEB 26-007695, relativo a la inconformidad con el consumo facturado en los meses de febrero, marzo y abril de 2026, fue resuelto a través de la comunicación No. 26-240-123959 del 20 de mayo de 2026, por lo que, GASCARIBE S.A. E.S.P., reitera lo expresado en nuestra comunicación No. 26-240-123959 del 20 de mayo de 2026.
10. 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: *"Peticiónes irrespetuosas, oscuras o reiterativas: (...) Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores"*.
11. **Consumo mayo y junio de 2026:** Revisamos nuestra base de datos y constatamos que, los consumos de los meses de mayo y junio de 2026 corresponden estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. K-5247707-25, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146<sup>1</sup>, tal como detallamos a continuación:

| Periodo | Lectura actual | - | Lectura anterior | x | Factor de corrección | = | Consumo mes (m3) |
|---------|----------------|---|------------------|---|----------------------|---|------------------|
| May 26  | 91             |   | 87               |   | 0.9915               |   | 4                |
| Jun 26  | 97             |   | 91               |   | 0.9891               |   | 6                |

12. 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.
13. Igualmente le informamos que, en labor de toma de lectura efectuada el día 16 de julio de 2026, el medidor No. K-5247707-25, presentaba una lectura de 102 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde con la anotada en la facturación de junio de 2026.

<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.*

## RESOLUCION No. 240-26-201916 de 10/08/2026

14. **Ítem 3 SUBSIDIO:** En lo referente al **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 (20m³).

15. **Ítem 4 Financiacion\_11/07/2024 - REVISION PERIODICA\_11/07/2024:** El día 11 de julio de 2024, uno de los funcionarios del organismo de inspección acreditado ante la ONAC realizó la revisión periódica<sup>2</sup> de instalaciones internas del servicio de gas natural, mediante la cual, se pudo constatar que, la instalación interna del citado servicio cumple con las normas técnicas de seguridad vigente, motivo por el cual se le entregó el certificado de conformidad de las instalaciones. *Anexamos copia del registro/ informe al expediente.*

16. Cabe señalar que, la citada revisión periódica tuvo un costo total \$128.039.00 (IVA incluido), el cual, fue financiado automáticamente para cancelarse a un plazo de 48 cuotas, a través de los siguientes conceptos:

| Concepto                                | Valor Total      |
|-----------------------------------------|------------------|
| REVISIÓN PERIÓDICA RES 059              | \$107.596        |
| FINANCIACIÓN GRAVADA BIENES Y SERVICIOS | \$20.443         |
| <b>Total</b>                            | <b>\$128.039</b> |

17. **Ítem 5 MODIFICACION RED INTERNA\_02/03/2025 - MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN\_02/03/2025:** Realizamos la verificación de nuestra base de datos y constatamos que, en el citado servicio se le está cobrando el valor de \$330.226.00, bajo el concepto de MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN\_02/03/2025 y el valor de

<sup>2</sup> "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. 240-26-201916 de 10/08/2026**

\$77.147.00, bajo el concepto de MODIFICACION RED INTERNA\_02/03/2025, que corresponde a la reparación reportada como cumplida el día 27 de febrero de 2025, A continuación, relacionamos los trabajos realizados en el servicio de gas natural, en la fecha antes indicada: *se colocó centro de medición completo, se cambió válvula elevador sin maneral se instaló medidor nuevo, se colocó gancho en galvanizado, se adecuó punto de interna del centro de medición. Anexamos copia del registro/ informe al expediente.*

18. Es importante señalar que, dicha reparación tuvo un costo total de \$407.373.00, que fue financiado para cancelarse a un plazo de 48 cuotas, través de la facturación del servicio de gas natural, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de marzo de 2025.

19. Con relación al cobro realizado por el concepto de MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN\_02/03/2025, 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.

20. 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".*

(...)

21. 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.

22. Por lo anterior, no es factible para la empresa atender su reclamación respecto a los cobros efectuados por concepto de MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN\_02/03/2025, 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.

## RESOLUCION No. 240-26-201916 de 10/08/2026

23. 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 concepto de MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN\_02/03/2025, señalados en su escrito.
24. 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 de marzo, abril, mayo, junio y julio de 2025, por encontrarse precluida la oportunidad para ello.
25. **Ítem 6 RECONEXION\_28/05/2026:** El día 13 de mayo de 2026, 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 2026. La citada orden de suspensión fue ejecutada el día 27 de mayo de 2026 a las 9:50 a.m. y al momento de realizarla, no fue demostrado el pago de la deuda pendiente. *Anexamos copia del registro/informe al expediente.*
26. 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..."*
27. 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.
28. 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".*
29. 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.
30. 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.

## RESOLUCION No. 240-26-201916 de 10/08/2026

31. 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.
32. 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."**
33. 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.

34. **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**

**RESOLUCION No. 240-26-201916 de 10/08/2026**

**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."**

(...)

35. 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.
36. 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.

## RESOLUCION No. 240-26-201916 de 10/08/2026

37. Al eliminar la causal de suspensión del servicio de gas natural, con el pago realizado el día 27 de mayo de 2026 a las 5:58 p.m. se generó la orden de reconexión, la cual, fue ejecutada el día 28 de mayo de 2026 y su 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<sup>3</sup> de la Ley 142 de 1994. *Anexamos copia del registro/informe al expediente.*
38. 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.
39. **Ítem 7 RECONEXION\_19/03/2024 - ACUERDO DE PAGO\_30/06/2020:**
40. **ACUERDO DE PAGO\_30/06/2020:** El concepto ACUERDO DE PAGO\_30/06/2020, corresponden a los cargos que hicieron parte del acuerdo de pago realizado el día 30 de junio de 2020, por el usuario del servicio, toda vez que, el citado servicio de gas natural se encontraba en mora con el pago de las facturas de los meses de noviembre, diciembre de 2019, enero, febrero y junio de 2020. *Anexamos copia del registro/informe al expediente.*
41. Es de anotar que, el cobro por los conceptos que hicieron parte del acuerdo de pago en comento, fueron diferidos a un plazo de 72 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de julio de 2020.
42. **RECONEXION\_19/03/2024:** El concepto de RECONEXION\_19/03/2024 corresponde a la reconexión realizada el día 19 de marzo de 2024, la cual, se generó luego de que se eliminara la causal (mora en la facturación) que había dado origen a la suspensión efectuada el día 13 de marzo de 2024. *Anexamos copia del registro/ informe al expediente.*
43. Es de anotar que, el cobro por concepto de RECONEXION\_19/03/2024 fue diferido a un plazo de 24 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de marzo de 2024.
44. Con relación al cobro realizado por los conceptos de RECONEXION\_19/03/2024 - ACUERDO DE PAGO\_30/06/2020, 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

**3 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".

## RESOLUCION No. 240-26-201916 de 10/08/2026

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.

45. 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"*

(...)

46. 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.
47. Por lo anterior, no es factible para la empresa atender su reclamación respecto a los cobros efectuados por los conceptos de RECONEXION\_19/03/2024 - ACUERDO DE PAGO\_30/06/2020, 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.
48. 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\_19/03/2024 - ACUERDO DE PAGO\_30/06/2020, señalados en su escrito.
49. 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 de julio de 2020 hasta noviembre de 2020 (ACUERDO DE PAGO\_30/06/2020) y de marzo de 2024 hasta julio de 2024 (RECONEXION\_19/03/2024), por encontrarse precluida la oportunidad para ello.
50. **Ítem 8 INTERESES DE FINANCIACION:** 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

## RESOLUCION No. 240-26-201916 de 10/08/2026

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.

51. **Ítem 9 RECARG MORA GRAVAD OTROS SERV - INTERES DE MORA NO GRAVADO:** En cuanto a los conceptos antes mencionados le informamos que corresponden al **Interés de Mora**, este 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.
52. **Ítem 10 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.
53. De acuerdo con lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores cobrados por los mencionados conceptos en la facturación de los meses de febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2026. Por lo anterior, no es factible para la empresa acceder a su pretensión de revocar la comunicación recurrida. **(Pretensión No. 1).**
54. Ahora bien, respecto a su solicitud de Silencio Administrativo Positivo, de la petición realizada el día 1 de julio de 2026, nos permitimos realizar los siguientes respetuosos comentarios:
55. 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, so pena de que se entienda que ha sido resuelto en forma favorable, es decir, de que produzca como efecto la figura del silencio administrativo positivo.
56. La ley ha previsto otros mecanismos para efectuar la notificación personal, a través de los artículos 56 y 67, del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, que señalan lo siguiente:
57. **ARTÍCULO 56. NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA.** *Las autoridades podrán notificar sus actos a través de medios electrónicos, siempre que el administrado haya aceptado este medio de notificación.*

## **RESOLUCION No. 240-26-201916 de 10/08/2026**

58. Sin embargo, durante el desarrollo de la actuación el interesado podrá solicitar a la autoridad que las notificaciones sucesivas no se realicen por medios electrónicos, sino de conformidad con los otros medios previstos en el Capítulo Quinto del presente Título.

59. La notificación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que deberá certificar la administración.

60. 67. NOTIFICACIÓN PERSONAL. Las decisiones que pongan término a una actuación administrativa se notificarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse.

...

61. La notificación personal para dar cumplimiento a todas las diligencias previstas en el inciso anterior también podrá efectuarse mediante una cualquiera de las siguientes modalidades:

1. Por medio electrónico. Procederá siempre y cuando el interesado acepte ser notificado de esta manera.

62. En concordancia con la normatividad vigente, el artículo 51 del Contrato de Prestación de Servicio Público de Gas Combustible, que establece las condiciones uniformes que rigen la relación de nuestra empresa con los usuarios del servicio, dispone lo siguiente:

**51.- NOTIFICACIONES:** Los actos que decidan las quejas, reclamaciones, peticiones y recursos, se resolverán en la misma forma como se hayan presentado a saber: verbalmente o por escrito. Aquellos actos que decidan las quejas, reclamaciones, peticiones y recursos se notificarán de conformidad con lo establecido en los artículos 67, 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y/o la norma que lo modifique.

63. Para adelantar el trámite de la notificación personal, la empresa podría entonces informar al interesado, a través de cualquier medio siempre y cuando este sea eficaz, la fecha en que puede acercarse a nuestras oficinas con el fin de notificarse personalmente de la respuesta que se le dará a su derecho de petición.

64. Pues bien, todas estas normas fueron respetadas íntegramente por GASES DEL CARIBE S.A., E.S.P.

65. Para el caso que nos ocupa, el derecho de petición fue presentado a través de nuestra página web, por la señora CIRILA PALACIOS PALACIOS, el día 1 de julio de 2026, radicada bajo el No. WEB 26-010680, fecha a partir de la cual deben contarse los quince (15) días hábiles para resolver la petición. El término de respuesta vencía el día 23 de julio de 2026.

## RESOLUCION No. 240-26-201916 de 10/08/2026

Lo anterior, teniendo en cuenta que, los días 13 y 20 de julio de 2026 no se contabilizaron como hábiles, por Día de Vigén Chiquinquirá y Día de la Independencia.

66. Ahora bien, el día 23 de julio de 2026, fue expedida la Comunicación No. 26-240-134850, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P., dio respuesta al derecho de petición presentado el día 1 de julio de 2026, por la señora CIRILA PALACIOS PALACIOS. La empresa entonces expidió la respuesta dentro del término legalmente establecido.
67. Para el caso en estudio, los peticionarios solicitaron que la respuesta a su derecho de petición, fuera notificada por medio electrónico al correo [cirypalacios34@gmail.com](mailto:cirypalacios34@gmail.com) , tal como lo señalaron en la misma comunicación.
68. Por lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., dentro del término legalmente establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y con el fin de efectuar la notificación personal de la Comunicación No. 26-240-134850 del 23 de julio de 2026, procedió conforme lo dispone los artículos 56 y 67 del mencionado Código, enviando la Comunicación No. 26-240-134850 del 23 de julio de 2026, al correo electrónico [cirypalacios34@gmail.com](mailto:cirypalacios34@gmail.com), indicado por el peticionario, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición del acto, más exactamente el día 29 de julio de 2026.
69. Cabe anotar que, la mencionada notificación por medio electrónico se efectuó a través de la empresa de mensajería ANDES, autorizada para tal efecto, tal y como se aprecia en la copia del certificado de comunicación electrónica-Email Certificado, adjunto a esta comunicación.
70. De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que el derecho de petición presentado el día 1 de julio de 2026, fue resuelto a través de nuestra Comunicación No. 26-240-134850 del 23 de julio de 2026, y notificado personalmente de conformidad con la normatividad vigente. Por lo que, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., declarar los efectos del Silencio Administrativo Positivo. **(Pretensión No. 2).**
71. Teniendo en cuenta lo anterior, podemos afirmar que, GASCARIBE S.A. E.S.P., resolvió el derecho de petición en comento, con total acatamiento a las normas pertinentes, respetando al suscriptor y/o usuarios los derechos constitucionales al debido proceso y a la defensa.
72. Teniendo en cuenta lo anterior, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., acceder a su petición de diferir el pago de la factura en cuotas, toda vez que, por políticas comerciales de la Empresa, el servicio debe tener al menos tres (3) facturas vencidas y para el caso en mención, al momento de la reclamación inicial el servicio de gas natural solo presentaba pendiente por cancelar las facturas de los meses de junio y julio de 2026. **(Pretensión No. 3).**

## RESOLUCION No. 240-26-201916 de 10/08/2026

73. Una vez que 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. **(Pretensión No. 4).**

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. 26-240-134850 del 23 de julio de 2026, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentada el día 01 de julio de 2026, por el (la) señor (a) **CIRILA PALACIOS PALACIOS.**

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) **CIRILA PALACIOS PALACIOS.**

### NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los diez (10) día del mes de agosto de 2026.



CARLOS JÚBIZ BASSI

Jefe Departamento Atención al Usuario

Anexo: lo enunciado a la SSPD y al USUARIO

WENLEZ/73  
243929642

VIGILADO POR LA S.S.P. REG NUIR 2-8001000 - 4 OTM REF. 73857 Junio 5 / 2019 - 250.000

BARRANQUILLA - COLOMBIA  
CARRERA 54 No. 59 - 144

SANTA MARTA - COLOMBIA  
AV. EL LIBERTADOR No. 15-29

VALLIEDUPAR - COLOMBIA  
CALLE 16A No. 4 -92

Teléfonos  
Servicio al Cliente (605) 3227000 Conmutador (605) 3612499 - (605) 3197310

Gascaribe.com

## RESOLUCION No. 240-26-201916 de 10/08/2026

| NOTIFICACIÓN PERSONAL                                          |               |           |      |      |
|----------------------------------------------------------------|---------------|-----------|------|------|
| En las oficinas de GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P. a los:         |               | DÍA:      | 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:                  |               | DÍA:      | MES: | AÑO: |
| Notificado por:                                                |               | Contrato: |      |      |
| El notificado:                                                 | FIRMA:        |           |      |      |
|                                                                | N° DE CEDULA: |           |      |      |