

Rad No.: 26-240-134823

Barranquilla, 23/07/2026

Señor(a)
 CLAUDIA FORONDA
claudiafm204@gmail.com
 Calle 40 No. 32 - 30 Apartamento 2
 Barranquilla – Atlántico.

Contrato: 66971836

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación recibida a través de página web, el día 01 de julio de 2026 radicada bajo el No. WEB 26-010688, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 40 No. 32 - 30 Apartamento 2 de Barranquilla - Atlántico, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

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*", para GASCARIBE S.A. E.S.P., solo es factible analizar las facturas de los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2026.

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión de los conceptos facturados, por lo cual le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación solo se pronunciara sobre los conceptos facturados en los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2026.

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 los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2026, los cuales relacionamos en el cuadro No. 1:

GAS NATURAL + CREDITO BRILLA						
Ítem	Concepto	Periodo de facturación				
		ene-26	feb-26	mar-26	abr-26	may-26
	PRODUCTO GAS NATURAL					
1	SALDO ANTERIOR	\$ 1.267.294	\$ 0	\$ 150.108	\$ 308.001	\$ 0
2	CARGO FIJO MENSUAL	\$ 5.152	\$ 5.206	\$ 5.256	\$ 5.290	\$ 5.325
3	CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 2.804
4	ACUERDO DE PAGO_10/05/2025	\$ 52.264	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
	RECONEXION_12/05/2025	\$ 2.382	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
5	ACUERDO DE PAGO_11/02/2026	\$ 0	\$ 134.195	\$ 46.557	\$ 56.596	\$ 0
6	RECONEXION_12/02/2026	\$ 0	\$ 6.714	\$ 2.881	\$ 4.019	\$ 0
7	ACUERDO DE PAGO_11/05/2026	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 146.072
8	RECONEXION_12/05/2026	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 2.631
9	INTERESES DE MORA	\$ 8.966	\$ 0	\$ 1.540	\$ 2.712	\$ 0
10	INTERESES DE FINANCIACION	\$ 63.980	\$ 3.993	\$ 96.274	\$ 88.480	\$ 7.248
11	IVA	\$ 4.407	\$ 0	\$ 5.385	\$ 5.021	\$ 341
Valor Total Gas Natural		\$ 1.404.445	\$ 150.108	\$ 308.001	\$ 470.119	\$ 164.421

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

Ítem	PRODUCTOS CREDITO BRILLA Y SEGUROS				
12	SERVICIO EXEQUIAL	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 38.000
Valor Total Productos Brilla		\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 38.000
Valor Total Factura		\$ 1.404.445	\$ 150.108	\$ 308.001	\$ 470.119

Cuadro No.1

Solicitud No. 1, 3 y 4 Con relación a los conceptos relacionados en la tabla anterior, nos permitimos informarle lo siguiente:

ITEM No. 1 SALDO ANTERIOR corresponde a los valores de facturas que el usuario no acreditó pago antes de la fecha de generación del siguiente periodo facturado. Para el caso que nos ocupa corresponde a las facturas de los meses de diciembre de 2025, febrero y marzo de 2026, cuya fecha límite de pago eran los días: 20 de enero de 2026, 18 de marzo de 2026 y 17 de abril de 2026.

ITEM No. 2 CARGO FIJO MENSUAL le informamos que, este se cobra de acuerdo con lo señalado en el artículo 90 Numeral 2 de la Ley 142 de 1994, el cual establece: "*un cargo fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.*"

Se considerarán como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia".

ITEM No. 3 CONSUMO DE GAS NATURAL con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, el consumo del mes de mayo de 2026 corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. GC-54320-20, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146¹, tal como detallamos a continuación:

Periodo	Lectura actual	-	Lectura anterior	X	Factor de corrección	=	Consumo mes (m3)
May-26	364		363		0.9915		1

Como puede observar, el consumo cobrado en la facturación del mes de mayo de 2026 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, con ocasión a su reclamación el día 08 de julio de 2026, GASCARIBE S.A E.S.P. envió al predio en comento a una de nuestras firmas contratistas y esta observo que, el medidor se encuentra en buen estado se realizó prueba de funcionamiento y hermeticidad con resultado conformes.

Igualmente le informamos que, al momento de la visita, el medidor No. GC-54320-20, presentaba una lectura de 378 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde con la anotada en la facturación de mayo de 2026.

Solicitud No. 5 De acuerdo con lo anterior, determinamos que, el consumo del mes de mayo de 2026 corresponde al uso que le está dando el usuario al servicio de gas natural. Por ello, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores cobrados por concepto de consumo en dicha factura.

¹ 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.*

ITEM No. 4 ACUERDO DE PAGO 10/05/2025 - RECONEXION 12/05/2025 el día 03 de julio de 2025, el señor la señora CLAUDIA PATRICIA FORONDA MONTOYA, presentó en nuestras oficinas de Atención a Usuarios un derecho de petición que versa sobre los mismos hechos (inconformidad con los conceptos facturados de ACUERDO DE PAGO_10/05/2025 - RECONEXION_12/05/2025), del derecho de petición presentado por usted el día 01 de julio de 2026.

Es importante indicarle que, el derecho de petición presentado el día 03 de julio de 2025 fue respondido oportunamente mediante nuestra comunicación No. 25-240-134683 del 23 de julio de 2025, en la cual, se le confirmaron los cobros realizados por concepto ACUERDO DE PAGO_10/05/2025 - RECONEXION_12/05/2025 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 01 de julio de 2026, relativo a la inconformidad con los conceptos facturados de ACUERDO DE PAGO 10/05/2025 - RECONEXION 12/05/2025, fue resuelto a través de la comunicación No. 25-240-134683 del 23 de julio de 2025, 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. 25-240-134683 del 23 de julio de 2025.

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*".

ITEM No. 5 ACUERDO DE PAGO 11/02/2026 con ocasión a su reclamación, realizamos la verificación de nuestra base de datos y constatamos que, la refinanciación de la deuda y/o acuerdo fue realizada por el usuario del servicio, el día 11 de febrero de 2026, debido a que, el citado servicio se encontraba en mora con el pago de las facturas de los meses de mayo de 2025 a enero de 2026, por la suma total de \$1.404.445,00; de igual manera, presentaba un saldo diferido pendiente por facturar por la suma de \$5.469.652,00; es decir, que el valor total adeudado al realizar el acuerdo de pago, ascendía a la suma total de \$6.874.097,00.

Para llevar a cabo el acuerdo de pago, fue cancelada una cuota inicial por valor de \$15.000,00., quedando un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$6.861.403,00.

Es importante anotar que, el valor total adeudado fue refinanciado a un plazo de 72 cuotas, a través de la facturación del citado servicio.

Cabe anotar que, el acuerdo de pago se realizó debido al incumplimiento en los pagos del servicio de gas natural del inmueble en mención. Es por ello que, cada vez que es refinanciada la deuda, se extiende el plazo a cancelar y por ende, se generan intereses de financiación.

A continuación, relacionamos los cargos que hicieron parte del mencionado acuerdo de pago:

Concepto	Valor Total
REF INTERES FINAN OTROS SERV	\$ 30.354
REF INTERES RED INTERNA	\$ 31.848
RECONEXION EN ELEVADOR	\$ 126.693
REVISION PERIODICA	\$ 118.600
CERTIFICACIÓN INSTALAC PREVIA	\$ 61.006

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



CUOTA IVA - BIENES Y SERVICIOS	\$ 81.564
CUOTA IVA- RED INTERNA	\$ 35.643
REF INTERES FINAN GRAVADO OS	\$ 86.799
REF INTERES FINAN GRAVADO RI	\$ 1.187.102
REF INTERES FINAN NOGRAVADO CC	\$ 679.348
REF INTERES FINAN NOGRAVADO SP	\$ 796.029
RECARGO POR MORA RED INTERNA	\$ 5.833
RECARGO POR MORA GRAVADO OS	\$ 1.442
TRABAJOS CARGO POR CONEXIÓN	\$ 220.929
TRABAJOS RED INTERNA	\$ 54.047
RECONEXION DESDE ACOMETIDA	\$ 462.357
RECONEXION CENTRO DE MEDICIÓN	\$ 220.815
RECARGO POR MORA NO GRAVADO CC	\$ 3.395
RECARGO POR MORA NO GRAVADO SP	\$ 36.962
CONSUMO	\$ 904.295
CONSTRUCCIÓN RED INTERNA	\$ 1.029.009
DUPLICADO DE FACTURA	\$ 2.518
CARGO POR CONEXIÓN	\$ 409.436
CARGO FIJO	\$ 237.795
IVA COBRO DUPLICADO	\$ 477
CUOTA IVA - BIENES Y SERVICIOS	\$ 37.107
TOTAL	\$ 6.861.403

ITEM No. 6 RECONEXION 12/02/2026 el día 25 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 Sin embargo, esta fue incumplida el día 15 de julio de 2025, por causas ajenas a la empresa (usuario no permite revisión).

Al respecto le indicamos que, la situación presentada en el día 15 de julio de 2025, constituye un incumplimiento a la Ley 142 de 1994, y al contrato de condiciones uniformes que rige las relaciones entre la empresa y sus usuarios.

No obstante, a lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P. genero una nueva orden de suspensión la cual fue ejecuta desde elevador del centro de medición el día 24 de julio de 2025.

No obstante, a lo anterior, a pesar de estar el servicio suspendido, el medidor seguía registrando diferencias de lecturas GASCARIBE S.A. E.S.P. genero una nueva orden de suspensión desde acometida la cual fue ejecutada el día 07 de octubre de 2025.

Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, el cual 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." (Subrayado y negrita fuera de texto).

(...)

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.

Ahora bien, con ocasión a su reclamación, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó verificación del caso y constatamos que, el servicio de gas natural del predio en comento fue objeto de procedimientos de suspensión y reconexión en las fechas antes mencionadas, dichas labores fueron realizadas de manera correcta y teniendo en cuenta la normatividad vigente. 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 efectuada por mora en el pago de la facturación del servicio de gas natural, teniendo en cuenta que, esta se realizó de conformidad con lo establecido en el Artículo 140 de la ley 142 de 1994.

Es importante mencionar que, los conceptos de ACUERDO DE PAGO_11/02/2026 y RECONEXION_12/02/2026 fueron incluidos dentro del acuerdo de pago realizado el día 11 de mayo de 2026.

ITEM No. 7 ACUERDO DE PAGO 11/05/2026 con ocasión a su reclamación, realizamos la verificación de nuestra base de datos y constatamos que, la refinanciación de la deuda y/o acuerdo de pago, que se le está cobrado actualmente, fue realizada por el usuario del servicio, el día 11 de mayo de 2026, debido a que, el citado servicio se encontraba en mora con el pago de las facturas de los meses de febrero, marzo y abril de 2026, por la suma total de \$470.119,00; de igual manera, presentaba un saldo diferido pendiente por facturar por la suma de \$6.958.504,00; es decir, que el valor total adeudado al realizar el acuerdo de pago, ascendía a la suma total de \$7.428.623,00.

Para llevar a cabo el acuerdo de pago, fue cancelada una cuota inicial por valor de \$15.000,00., quedando un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$7.414.125,00.

Es importante anotar que, el valor total adeudado fue refinanciado a un plazo de 72 cuotas, a través de la facturación del citado servicio.

Cabe anotar que, el acuerdo de pago se realizó debido al incumplimiento en los pagos del servicio de gas natural del inmueble en mención. Es por ello que, cada vez que es refinanciada la deuda, se extiende el plazo a cancelar y por ende, se generan intereses de financiación.

A continuación, relacionamos los cargos que hicieron parte del mencionado acuerdo de pago:

Concepto	Valor Total	Saldo Pendiente
REF INTERES FINAN OTROS SERV	\$ 35.336	\$ 34.421
REF INTERES RED INTERNA	\$ 33.292	\$ 32.431
RECONEXION EN ELEVADOR	\$ 126.437	\$ 122.768
REVISION PERIODICA	\$ 118.360	\$ 114.925
CERTIFICACIÓN INSTALAC PREVIA	\$ 60.883	\$ 59.116
CUOTA IVA - BIENES Y SERVICIOS	\$ 118.431	\$ 114.994
CUOTA IVA- RED INTERNA	\$ 35.571	\$ 34.540
REF INTERES FINAN GRAVADO OS	\$ 94.333	\$ 91.893
REF INTERES FINAN GRAVADO RI	\$ 1.230.544	\$ 1.198.698
REF INTERES FINAN NOGRAVADO CC	\$ 704.656	\$ 686.420
REF INTERES FINAN NOGRAVADO SP	\$ 896.009	\$ 872.822
RECARGO POR MORA RED INTERNA	\$ 6.827	\$ 6.651
RECARGO POR MORA GRAVADO OS	\$ 1.667	\$ 1.623
TRABAJOS CARGO POR CONEXIÓN	\$ 220.483	\$ 214.084
TRABAJOS RED INTERNA	\$ 53.937	\$ 52.373
RECONEXION DESDE ACOMETIDA	\$ 808.784	\$ 785.310
RECONEXION CENTRO DE MEDICIÓN	\$ 220.369	\$ 213.973
RECARGO POR MORA NO GRAVADO CC	\$ 3.973	\$ 3.871
RECARGO POR MORA NO GRAVADO SP	\$ 39.814	\$ 38.783
CONSUMO	\$ 902.470	\$ 876.277
CONSTRUCCIÓN RED INTERNA	\$ 1.026.930	\$ 997.125
DUPLICADO DE FACTURA	\$ 2.513	\$ 2.440
CARGO POR CONEXIÓN	\$ 408.609	\$ 396.749
CARGO FIJO	\$ 253.035	\$ 245.690
IVA COBRO DUPLICADO	\$ 476	\$ 463
CUOTA IVA - BIENES Y SERVICIOS	\$ 10.386	\$ 10.085
TOTAL	\$ 7.414.125	\$ 7.208.525

De acuerdo con lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el acuerdo de pago realizado el día 11 de mayo de 2026, por lo que no es posible acceder a su petición.

ITEM No. 8 RECONEXION 12/05/2026 el día 26 de marzo 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 de mes de febrero de 2026. La citada orden de suspensión fue ejecutada el día 27 de marzo de 2026 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 11 de mayo de 2026, se generó el orden de reconexión, la cual, fue ejecutada el día 12 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 142² de la Ley 142 de 1994.

Ahora bien, con ocasión a su reclamación, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó verificación del caso y constatamos que, el servicio de gas natural del predio en comento fue objeto de procedimientos de suspensión y reconexión en las fechas antes mencionadas, dichas labores fueron realizadas de manera correcta y teniendo en cuenta la normatividad vigente. 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.

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".

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

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.

ITEM No. 9 INTERESES 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.

ITEM No. 10 INTERESES DE FINANCIACION 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.

ITEM No. 11 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.

ITEM No. 12 SERVICIO EXEQUIAL le informamos que GASCARIBE S.A. E.S.P., brinda la oportunidad a todos sus usuarios de acceder a la compra de seguros a través de la facturación del servicio de gas natural, con el fin de mejorar la calidad de vida de los hogares que cuentan con el suministro de gas natural.

Para la adquisición de los seguros ofrecidos por La Empresa, se requiere que el usuario suministre sus datos y su autorización al asesor de la compañía aseguradora. De acuerdo con lo anterior, le indicamos que, los seguros cobrados a través de la facturación del servicio de gas natural del inmueble en comento fueron tomados de manera voluntaria.

El seguro proexequial se encuentra prestando cobertura desde el 26 de mayo de 2026 a través de la aseguradora PROEXEQUIAL S.A.S. con una cuota mensual de \$38.000,00.

De acuerdo con lo anterior expuesto, GASCARIBE S.A. E.S.P. confirma los conceptos facturados en los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2026.

Ahora bien, le informamos que, realizadas las verificaciones necesarias constatamos que, las facturas del citado servicio se están enviando mensualmente por el medio que corresponde.

No obstante, hemos tomado atenta nota sobre lo indicado por usted, con el fin de verificar la entrega oportuna de las facturas del servicio de gas natural en el inmueble en mención.

Consideramos importante indicarle que, de acuerdo con la programación en nuestro sistema comercial, en el sector donde se encuentra ubicado el servicio de gas natural del citado inmueble las facturas se entregan entre los días 16 y 20 de cada mes.

De acuerdo con lo previsto en el Artículo 134 de la Ley 142 de 1994, cualquier persona capaz, que a cualquier título habite un inmueble, tiene derecho a recibir los servicios públicos domiciliarios al hacerse parte de un contrato de servicio público.

En concordancia con lo anterior, el artículo 130 de la mencionada ley establece lo siguiente: “*Son partes del contrato la empresa de servicios públicos, el suscriptor y/o usuario. El propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos*”. Es por ello que, se puede afirmar que tanto el propietario como el suscriptor y los usuarios del servicio son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos.

Por lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., tiene la facultad legal de exigir el pago a cualquiera de los obligados por las deudas contraídas con la empresa.

De acuerdo con lo anterior no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., acceder a su **Solicitud No. 7**.

Con ocasión a su **Solicitud No. 6**, se realizó la consulta y el usuario con contrato 66971836, no es elegible para la instalación del medidor prepago.

Le informamos que, durante la presente fase del piloto de medidores prepago, la selección de usuarios potenciales se realiza de manera interna conforme a parámetros establecidos por la compañía. En esta etapa no se contemplan postulaciones abiertas.

Solicitud No. 2, nos permitimos informarle que, para GASCARIBE S.A. E.S.P., no es factible entregarle copia de las facturas solicitadas, debido a que las originales fueron entregadas oportunamente por el medio que corresponde tal como lo indicamos anteriormente.

No obstante, nos permitimos anexarle estado de cuenta de los meses de enero a mayo de 2026. (Ver anexo)

Con relación a la **solicitud No. 8**, de realizar un acuerdo de pago y/o refinanciación, nos permitimos informarle que, de acuerdo con las políticas comerciales, no es factible efectuar una nueva refinanciación de la deuda por el momento, toda vez que, en el servicio se han realizado dos (2) refinanciaciones en el último periodo de 12 meses.

Por todo lo expuesto anteriormente, le indicamos que por el momento no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., realizar un nuevo acuerdo de pago.

Consideramos importante aclarar que, el mismo sistema es el que indica que planes de negociación se encuentran disponibles para cada contrato y no el usuario, por lo anterior le informamos que, no es posible acceder a su solicitud.

Respecto a su **Solicitud No. 9**, le informamos que, revisada nuestra base de datos, se constató que el citado servicio, se encuentra en estado técnico “suspendido” desde el día 02 de julio de 2026 con ocasión a la mora en el pago de la facturación del mes de mayo de 2026. Por lo que no es factible acceder a su petición.

Solicitud No. 10, De acuerdo con lo anterior, le informamos que GASCARIBE S.A. E.S.P., a dado tramite a todos sus peticiones, atendiendo a sus solicitudes de fondo y de conformidad con la normatividad vigente.

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 de los usuarios

Es importante señalar que, la Empresa elevó a reclamo la suma de \$2.804,00, por concepto de consumo del mes de junio de 2026, registrado en la factura del mes de junio de 2026, hasta agotar la actuación administrativa. Por lo que, a la fecha, registra un saldo pendiente por cancelar por valor de \$432.348,00, correspondiente a las facturas de los meses de mayo y junio de 2026 que no son objeto de reclamo.

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 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 para los ITEMS No. 4 y 12, dentro de los (5) cinco días hábiles siguientes a su notificación. Los cuales podrá presentar a través de nuestra página web 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 JUBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS012/73
242881341

ANEXO LO ENUNCIADO