

Rad No.: 26-240-128171

Barranquilla, 12/06/2026

Señor(a)
GARY GERMAN ALCANTARA VANEGAS
Calle 44 No. 20 - 5 Apartamento 1
Barranquilla – Atlántico.

Contrato: 67312236

Asunto: Verificación de facturación – Suspensión del Servicio - Solicitud de Silencio Administrativo Positivo.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas de atención al usuario, el día 22 de mayo de 2026 radicada bajo el No. 26-013382, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 44 No. 20 - 5 Apartamento 1 de Barranquilla – Atlántico, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión de los conceptos facturados en el mes de abril de 2026, por lo cual GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación solo se pronunciara sobre los conceptos facturados en el mes de abril 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 el mes de abril de 2026, los cuales relacionamos en el cuadro No. 1:

SOLO GAS NATURAL		
Ítem	Concepto	Periodo de facturación
		abr-26
	PRODUCTO GAS NATURAL	
1	CARGO FIJO MENSUAL	\$ 5.290
2	CONTRIBUCION (8.9% CONS. + 8.9% C. FIJO)	\$ 6.841
3	CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 71.575
4	FINANCIACION_28/11/2025	\$ 139.304
5	MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_28/11/2025	\$ 62.818
6	VISITA TECNICA	\$ 850.906
	CONSUMO NO FACTURADO	\$ 2.893.993
	CONTRIBUCIÓN NO FACTURADA	\$ 257.566
7	INTERESES DE MORA	\$ 981
8	INTERESES DE FINANCIACION	\$ 4.223
9	IVA	\$ 162.225
Valor Total		\$ 4.455.722

Cuadro No.1

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

ITEM No. 1 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. 2 CONTRIBUCION (8.9% CONS. + 8.9% C. FIJO) le informamos que, este se cobra de acuerdo con lo establecido en el Artículo 89 Numeral 1 de la Ley 142 de 1994, el cual, establece: *"se presume que el factor aludido nunca podrá ser superior al equivalente del 20% del valor del servicio y no podrán incluirse factores adicionales por concepto de ventas o consumo del usuario. Cuando comiencen a aplicarse las fórmulas tarifarias de que trata esta ley, las comisiones sólo permitirán que el factor o factores que se han venido cobrando, se incluyan en las facturas de usuarios de inmuebles residenciales de los estratos 5 y 6, y en las de los usuarios industriales y comerciales. Para todos estos, el factor o factores se determinará en la forma atrás dispuesta, se discriminará en las facturas, y los recaudos que con base en ellos se hagan, recibirán el destino señalado en el artículo 89.2 de esta ley”.*

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 abril de 2026 corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. K-5264426-25, 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)
Abr-26	207		182		0.9942		25

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

Igualmente le informamos que, en labor de toma de lectura efectuada el día 25 de mayo de 2026, el medidor No. K-5264426-25, presentaba una lectura de 228 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde con la anotada en la facturación de abril de 2026.

De acuerdo con lo anterior, determinamos que, el consumo del mes de abril 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.

ITEM No. 4 FINANCIACION 28/11/2025 con ocasión a su comunicación, realizamos la verificación de nuestra base de datos y constatamos que, en el citado servicio se le está cobrando el valor de \$807.806,00, bajo el concepto de FINANCIACION_28/11/2025, que corresponde a la reparación reportada como cumplida el día 25 de noviembre de 2025, A continuación, relacionamos los trabajos realizados en el servicio de gas natural, en la fecha antes indicada: se realizó interna nueva para independizar medidor de tablero utilizando 4 mts de tubería pe 80 dé 1/2 ips elevador y válvula, se instaló regulador r7, se modifica punto de interna utilizando 1.20 ctm de tubería pealpe 1216, se conecta 2 gasodomésticos con rizados.

Es importante señalar que, dicha reparación tuvo un costo total de \$807.806,00,, que fue financiado para cancelarse a un plazo 6 cuotas, través de la facturación del servicio de gas natural.

De acuerdo con todo lo anterior, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., acceder a su petición, teniendo en cuenta que, la reparación objeto de reclamo, si fue efectuada.

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. 5 MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN 28/11/2025 el concepto de MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_28/11/2025 corresponde a los trabajos realizados el día 25 de noviembre de 2025, los cuales consistieron en realizar 2 puntos de consumo utilizando 5 metros de tubería galvanizada de 1/2, se conecta 2 gasodomésticos con rizos / atendió julio soto

Es de anotar que, el cobro por concepto de MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_28/11/2025, fue diferido a un plazo de 6 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de noviembre de 2025.

Con relación al cobro realizado por el concepto de MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_28/11/2025, 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"

(...)

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.

Por lo anterior, no es factible para la empresa atender su reclamación respecto a los cobros efectuados por concepto de MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_28/11/2025, 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.

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_28/11/2025, señalados en su escrito.

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 noviembre, diciembre de 2025, enero, febrero y marzo de 2026, por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

ITEM No. 6 VISITA TECNICA - CONSUMO NO FACTURADO - CONTRIBUCIÓN NO FACTURADA referente a los valores que se refiere en su escrito de petición, GASES DEL CARIBE S.A., EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS, se permite aclarar que corresponden a conceptos de Consumo No Facturado, por valor de **\$2.893.993**, Contribución No Facturada, por valor de **\$257.565**, y Visita Técnica, por valor de **\$850.906** (Sin IVA), que fueron cargados en la facturación del servicio de gas natural, con ocasión de la actuación administrativa, iniciada mediante el **PLIEGO DE CARGOS NO. 240-25-300536 DE 07 DE OCTUBRE DE 2025** y finalizada con la **RESOLUCIÓN NO. 240-25-202482 de 11 DE NOVIEMBRE DE 2025**. Lo anterior con relación a la revisión técnica adelantada el día **30 DE JULIO DE 2025**, en el inmueble ubicado en la **CALLE 44 NO. 20 - 5 APTO 1 DE BARRANQUILLA - ATLÁNTICO**.

Que GASES DEL CARIBE S.A., EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS desarrolló la actuación administrativa en comento en virtud del artículo 150 de la Ley 142 de 1994², del Artículo 145 de

² Artículo 150. Ley 142 de 1994 **"De los cobros inoportunos.** Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario." Ley 142 de 1994, Artículo 150.

la Ley 142 de 1994³, del aparte 5.54⁴ del Código de Distribución de Gas Combustibles por redes, y del Contrato de Condiciones Uniformes que regula las relaciones entre los usuarios y la Empresa.

Así mismo, destacamos que dicha actuación administrativa fue debidamente notificada al suscriptor y/o usuarios del servicio en la dirección del inmueble ubicado en la **CALLE 44 NO. 20 - 5 APTO 1 DE BARRANQUILLA - ATLÁNTICO**, tal y como lo establecen los artículos 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Por lo anterior, le informamos que la citada actuación administrativa se encuentra en firme ya que contra ella **NO fueron presentados dentro del término legal, los recursos de reposición ante la empresa y subsidiariamente el de apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.**

Lo anterior, tiene fundamento en lo establecido en el Artículo 77 numeral 1 y el artículo 87 numeral 3 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, que disponen lo siguiente:

"Artículo 77. Requisitos. Por regla general los recursos se interpondrán por escrito que no requiere de presentación personal si quien lo presenta ha sido reconocido en la actuación. Igualmente, podrán presentarse por medios electrónicos. Los recursos deberán reunir, además, los siguientes requisitos: 1. Interponerse dentro del plazo legal, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido..." (Subrayado fuera del texto)

"Artículo 87. 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..." (Subrayado fuera del texto)

En consonancia con lo anterior, nos permitimos indicarle que el contrato de condiciones uniformes de GASES DEL CARIBE S.A., EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS, define: "FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS. Es el título valor que LA EMPRESA entrega o remite al usuario por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicio público. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, la factura expedida por LA EMPRESA y debidamente firmada por su representante legal, prestará merito ejecutivo de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial".

Consideramos importante aclarar que, mediante el procedimiento empleado (Actuación Administrativa de cobro de consumo no facturado), la Empresa NO INICIÓ proceso sancionatorio alguno contra dicho servicio, ni realizó cobros por concepto de SANCIÓN; Así como tampoco realizó una **investigación por manipulación de equipos redes y acometidas, que hayan culminado con una actuación sancionatoria ya que la Ley lo prohíbe**; simplemente se está realizando el cobro por los conceptos de consumo dejado de facturar, contribución no facturada y visita técnica en virtud del artículo 150 de la Ley 142 de 1994⁵, del Artículo 145 de la Ley 142 de 1994⁶, del aparte 5.54⁷ del Código de Distribución de Gas Combustibles por redes, y del Contrato de Condiciones Uniformes que regula las relaciones entre los usuarios y la Empresa.

3 Artículo 145. Ley 142 de 1994. **"Control sobre el funcionamiento de los medidores.** Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo... Se permitirá a la empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado". Ley 142 de 1994. Artículo 145.

4 "5.54. En caso que se estableciera que los servicios, medidores, reguladores u otro equipo en las instalaciones del usuario, han sido manipulados indebidamente, el usuario deberá hacerse cargo de todos los costos incurridos por el distribuidor o el comercializador inclusive, a título enunciativo y no limitativo, lo siguiente: (i) investigaciones, (ii) inspecciones, (iii) costos de juicios penales o civiles, (iv) honorarios legales, y (v) instalación de cualquier equipo protector considerado necesario por el distribuidor o el comercializador"

5 Artículo 150. Ley 142 de 1994 **"De los cobros inoportunos.** Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario.". Ley 142 de 1994, Artículo 150.

6 Artículo 145. Ley 142 de 1994. **"Control sobre el funcionamiento de los medidores.** Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo... Se permitirá a la empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado". Ley 142 de 1994. Artículo 145.

7 "5.54. En caso que se estableciera que los servicios, medidores, reguladores u otro equipo en las instalaciones del usuario, han sido manipulados indebidamente, el usuario deberá hacerse cargo de todos los costos incurridos por el distribuidor o el comercializador inclusive, a

BARRANQUILLA - COLOMBIA CARRERA 54 No. 59 - 144	SANTA MARTA - COLOMBIA AV. EL LIBERTADOR No. 15-29	VALLEDUPAR - COLOMBIA CALLE 16A No. 4 - 92
---	--	--

No obstante, lo anterior, la Ley 142 de 1994, establece que el cuidado y la responsabilidad de los equipos de medición y de las instalaciones del servicio, es de los suscriptores, propietarios y/o usuarios, por ello son; suscriptor, propietario y/o usuarios, quienes deben responder, independientemente de quien haya realizado la indebida manipulación de la que fue objeto el medidor.

En este mismo sentido la Resolución 067 de 1995 "Código de Distribución de Gas Combustible por Redes", en su numeral 5.53 señala: "El usuario será responsable del cuidado de los dispositivos de verificación de medición, bien sean de su propiedad o del comercializador."

En consonancia de lo anterior, la Corte Constitucional, mediante Sentencia T-218/07, Magistrado Ponente, Dr. Nilson Pinilla Pinilla señala: "...queda claro que la factura adicional expedida por Electricaribe por concepto de energía consumida dejada de facturar no corresponde propiamente a una sanción pecuniaria. La entidad justifica dicho cobro en las prerrogativas que le otorgan los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994, disposiciones que le permiten cobrar los servicios no facturados..."

Por lo anteriormente expuesto, le informamos que, para GASES DEL CARIBE S.A., EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS, no es procedente acceder a su solicitud de revocar la factura en la que fueron cobrados los conceptos de Consumo No Facturado, Contribución No Facturada y Visita Técnica. Por lo que, no es factible para la Empresa expedir factura del servicio de gas natural, sin incluir los valores por los conceptos antes mencionados.

Es importante señalar que, la Empresa cuenta con planes de financiación y descuentos, los cuales estaremos atentos a explicarles en nuestras oficinas de atención a usuarios, a fin de llegar a un acuerdo satisfactorio para las partes.

Por otro lado, respecto a su afirmación de que la empresa "no ha notificado el recurso y tiene un sospechoso silencio administrativo", nos permitimos aclarar que, revisado nuestro sistema comercial, se constató que previamente usted no ha interpuesto escrito de recurso alguno, por lo cual, dicha afirmación carece de fundamento.

Así mismo, referente a que se suspensión del servicio, nos permitimos desvirtuar tal afirmación, toda vez que el servicio se encuentra en estado activo. Sin embargo, se encuentra en mora con el pago de la factura del mes de diciembre de 2025, muy a pesar de que GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó oportunamente la entrega de dicha factura para su debida cancelación. Por lo que, le indicamos que, actualmente, se encuentra incurso en causal de suspensión del servicio por mora con el pago de la factura anteriormente mencionada.

ITEM No. 7 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. 8 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.

título enunciativo y no limitativo, lo siguiente: (i) investigaciones, (ii) inspecciones, (iii) costos de juicios penales o civiles, (iv) honorarios legales, y (v) instalación de cualquier equipo protector considerado necesario por el distribuidor o el comercializador".

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 Comutador (605) 3612499 - (605) 3197310

Gascaribe.com

ITEM No. 9 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.

Petición No. 1 De acuerdo con lo anterior expuesto, GASCARIBE S.A. E.S.P. confirma los conceptos facturados en el mes de abril de 2026.

Con respecto a la suspensión del servicio de gas natural del inmueble antes señalado, realizada el día 27 de mayo de 2026, le informamos que, estas se llevaron a cabo de conformidad con la normatividad vigente, tal como detallamos a continuación:

El día 26 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 de 2026. La citada orden de suspensión fue ejecutada el día 27 de mayo 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 los servicios comerciales, por política de cartera, se suspenderán con un (1) mes vencido, como es su caso.

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.

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 procedimiento de suspensión en las fechas antes mencionadas, dicha labor fue realizada de manera correcta y teniendo en cuenta la normatividad vigente. Por lo anterior, se confirma que el servicio si fue suspendido.

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.

Respuesta al escrito de descargos presentado el 28 DE OCTUBRE DE 2025

Por otro lado, respecto a que la empresa no habría respondido el escrito de descargos presentado por usted el día **28 DE OCTUBRE DE 2025**, GASCARIBE S.A. E.S.P., se permite informar que, 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.

En concordancia con la normatividad vigente, el artículo 48 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:

"(...) Las constancias de recibo que lleven las mensajerías se tendrán como constancias de notificación. ..." (Negrilla fuera de texto)

Pero la ley ha previsto otros mecanismos cuando la notificación personal no es posible, a través de los artículos 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, los cuales señalan lo siguiente:

"Artículo 68. Citaciones para notificación personal. Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente."

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario señalada en el inciso anterior, la citación se publicará en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días".

"Artículo 69. Notificación por aviso. Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino."

(...)

En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal".

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".

El aviso es en entonces un mecanismo para garantizar igualmente el derecho de los peticionarios, dándole la oportunidad para que, si dentro del término inicialmente previsto no se pudo hacer la notificación personal, pueda intentarse dentro de un término y si aún no es posible, se haga a través de otros mecanismos.

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.

Pues bien, todas estas normas fueron respetadas íntegramente por GASCARIBE S.A., EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS.

Para el caso que nos ocupa, el derecho de petición fue presentado por el señor GARY GERMAN ALCANTARA VANEGAS el día **28 DE OCTUBRE DE 2025**, fecha a partir de la cual deben contarse los quince (15) días hábiles para resolver la petición. El término de respuesta vencía el día **19 DE NOVIEMBRE DE 2025**, sin embargo, el día **11 DE NOVIEMBRE DE 2025** fue expedida la **RESOLUCIÓN NO. 240-25-202482**, mediante la cual se dio respuesta al escrito de descargos presentado el **28 DE OCTUBRE DE 2025**. La empresa entonces expidió la respuesta dentro del término legalmente establecido.

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 **RESOLUCIÓN NO. 240-25-202482 DE 11 DE NOVIEMBRE DE 2025**, procedió conforme lo dispone los artículos 68 y 69 del mencionado Código, enviando citación para notificación personal a los inmuebles ubicados en la **CALLE 44 NO. 20 - 5 APTO 1 DE BARRANQUILLA - ATLÁNTICO**, dirección indicada por el usuario para recibir notificaciones, con el fin de que se acercara a las oficinas de GASCARIBE S.A. E.S.P., en un término no superior a cinco (5) días contados a partir del envío de dicha citación a fin de notificarse personalmente de la **RESOLUCIÓN NO. 240-25-202482 DE 11 DE NOVIEMBRE DE 2025**. Es importante señalar que, dicho aviso de citación fue enviado a través de la empresa de mensajería METROENVIOS, autorizada para tal efecto, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición del acto, más exactamente el día **12 DE NOVIEMBRE DE 2025**, tal y como consta en las guías de entrega aportadas por METROENVIOS adjuntas a esta comunicación.

Una vez transcurridos los cinco (5) días hábiles sin que se presentara el peticionario a notificarse personalmente de la comunicación antes señalada o aportase correo electrónico para ser notificado por este medio, se procedió a efectuar su notificación por aviso de conformidad con lo señalado en el artículo 69 antes señalado, enviando dicha notificación por aviso el día **21 DE NOVIEMBRE DE 2025** al inmueble ubicado en la **CALLE 44 NO. 20 - 5 APTO 1 DE BARRANQUILLA - ATLÁNTICO**, sin embargo, no fue recibida, tal y como consta en las guías de entrega aportadas por METROENVIOS adjuntas a esta comunicación.

Teniendo en cuenta lo anterior y con el fin de garantizar el debido proceso, GASCARIBE S.A. E.S.P., publicó en un lugar público de la empresa por un término de cinco (5) días, el respectivo aviso de citación, de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, como se aprecia en la copia adjunta a la presente comunicación.

Por lo cual, el día **04 DE DICIEMBRE DE 2025**, se entendió surtida la Notificación por Aviso de la **RESOLUCIÓN NO. 240-25-202482 DE 11 DE NOVIEMBRE DE 2025**, de conformidad con lo establecido en el Código De Procedimiento Administrativo y de Lo Contencioso Administrativo.

De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que el escrito de descargos presentado el día 28 DE OCTUBRE DE 2025, fue resuelto a través de nuestra **RESOLUCIÓN NO. 240-25-202482 DE 11 DE NOVIEMBRE DE 2025**, y notificado de conformidad con la normatividad vigente. 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.

Por lo tanto, queda claro entonces que GASCARIBE S.A. E.S.P., en ningún momento ha incurrido en la omisión de contestar peticiones quejas y/o recursos, por consiguiente, no se configuró Silencio Administrativo Positivo a favor del usuario denunciante.

Sobre el recurso presuntamente interpuesto

Respecto a su afirmación de que la empresa "no ha notificado el recurso y tiene un sospechoso silencio administrativo", nos permitimos aclarar que, revisado nuestro sistema comercial, se constató que previamente usted no ha interpuesto escrito de recurso alguno al que le haya dado trámite esta empresa, por lo cual, dicha afirmación carece de fundamento.

En cuanto a su **Petición No. 2** nos permitimos informarle que, el peticionario puede presentar dicha solicitud ante el ente supervisor (*Superintendencia de Servicios públicos Domiciliarios*), por lo que, GASCARIBE S.A. E.S.P., se encuentra atento a remitir la información que corresponda, una vez que, dicho ente así lo solicite.

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.

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 el ITEM No. 6 del cuadro No. 1, dentro de los (5) cinco días hábiles siguientes a su notificación. Los cuales podrá presentar a través de nuestra página web www.gascaribe.com 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
OCTSOL/73
241211266

ANEXO LO ENUNCIADO