

RESOLUCION No. 240-26-202067 de 26/08/2026

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **EMILSE DE LA CRUZ ORDOÑEZ**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **Calle 14 No 26 – 56 de Barranquilla**, Contrato No.: **1108527**.

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 EMILSE DE LA CRUZ ORDOÑEZ presentó comunicación a través de nuestras oficinas de atención al usuario el día 3 de julio de 2026, radicada bajo el No. 26-017350, por medio de la cual manifestó *inconformidad con el acuerdo de pago suscrito*, en el inmueble ubicado en la Calle 14 No 26 – 56 de Barranquilla.

SEGUNDO: Que mediante comunicación No. 26-240-134736 del 22 de julio de 2026, GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta de fondo, al derecho de petición presentado por la señora EMILSE DE LA CRUZ ORDOÑEZ, cuya notificación se realizó por aviso el día 03 de agosto de 2026 (y no 06 de agosto de 2026 como afirma en su escrito) (ver imagen).

METROPOLITANA DE ENVÍOS METROENVÍOS LTDA		NIT. 802007653-0	
Lic 05042 de 27 Dic 2023		Dir. Cra 44B No 53B 19 Tel: 3703040	
Código Postal 080002		Barranquilla - Atlántico	
Web: www.metroenvios.com		Web: www.metroenvios.com	
Fecha: 31-07-2026 Hora: 4:30 PM		Orden: 964736	Guía: 10701479
Remite	Destinatario	Causales de Devoluciones	
NIT: 890.101.691-2	Nombre: ENILSE DE LA LUZ ORDOÑEZ	1. Desconocido	
Razón Social: GASES DEL CARIBE S.A.	26-240-134736	2. Rehusado	
Dirección: Carrera 54 # 59 - 144	Dirección: CARRERA 43 NO 27 - 124 COSTA HERMOSA	3. No Reside	
Código Postal: 08001		4. No Reclamado	
BARRANQUILLA	Destino: SOLEDAD	5. Dirección Errada	
	C.Postal: 08758.	6. Otro - Especificar	
Descripción del Envío		Valor	Observación
242889221		Total : \$1.500	Cedula
NOTIFICACION		Asegurado : 0	
Fecha de entrega: 31/07/2026 Hora: 18:41		Peso (GMS): 1	
Datos de Mensajero		Intentos de Entrega	
Nombre del usuario de notificación		1. Fecha Hora:	
Firma del mensajero		2. Fecha Hora:	

TERCERO: Que mediante escrito de fecha 12 de agosto de 2026, radicado bajo No. 26-021302, la señora EMILSE DE LA CRUZ ORDOÑEZ, presentó ante GASCARIBE S.A. E.S.P., dentro del término legal previsto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, recurso de reposición y en subsidio el de apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios contra la comunicación No. 26-240-134736 del 22 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.

RESOLUCION No. 240-26-202067 de 26/08/2026

2. Sea lo primero indicar que, su petición inicial se basó en su inconformidad con el acuerdo de pago suscrito en el contrato que nos ocupa, razón por la que la empresa no se pronunciará acerca de temas distintos al acuerdo de pago.

Queda claro entonces, la empresa no se pronunciará acerca de la ruptura de solidaridad solicitada en el escrito contentivo de recursos y cuya pretensión no fue incluida en la petición inicial.

3. Ahora bien, respecto a sus afirmaciones acerca de que la empresa “*decidió NO ACEPTAR MI RECLAMACIÓN PREVIA*” nos permitimos aclarar que, si bien la respuesta emitida por la empresa no fue favorable a las pretensiones planteadas en su reclamación, es importante precisar que esta **sí fue recibida, tramitada y atendida de fondo**, como se evidencia en el escrito contentivo de recursos presentado, en el cual manifiesta haber recibido una respuesta. En consecuencia, lo que se presentó fue una respuesta desfavorable a la solicitud, y no una negativa a recibir o tramitar la reclamación.
4. Con relación a su inconformidad, le indicamos que, el acuerdo de pago, al cual, hace referencia el recurrente, fue realizado por el usuario del servicio, el día 19 de marzo de 2026, debido a que, el citado servicio se encontraba en mora con el pago de las facturas de los meses de diciembre de 2025, enero y febrero de 2026 por la suma total de \$325.841; de igual manera, presentaba un saldo diferido pendiente por facturar por la suma de \$1.330.581; es decir, que el valor total adeudado al realizar el acuerdo de pago, ascendía a la suma total de \$1.656.422. *Se anexa copia del acuerdo de pago al expediente.*

Para llevar a cabo el acuerdo de pago, fue cancelada una cuota inicial por valor de \$15.000, quedando un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$1.642.700 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 lo que, cada vez que es refinanciada la deuda, se extiende el plazo a cancelar y, por ende, se generan intereses de financiación. Relacionamos los cargos que hicieron parte del mencionado acuerdo de pago:

Concepto	Valor Total
REF INTERES FINAN OTROS SERV	\$ 1.038
REVISION PERIODICA	\$ 117.096
CUOTA IVA - BIENES Y SERVICIOS	\$ 25.002
REF INTERES FINAN GRAVADO OS	\$ 4.932
REF INTERES FINAN GRAVADO RI	\$ 17.051
REF INTERES FINAN NOGRAVADO CC	\$ 52.890
REF INTERES FINAN NOGRAVADO SP	\$ 34.767
RECARGO POR MORA RED INTERNA	\$ 14
RECARGO POR MORA GRAVADO OS	\$ 17
TRABAJOS CARGO POR CONEXIÓN	\$ 289.661

RESOLUCION No. 240-26-202067 de 26/08/2026

TRABAJOS RED INTERNA	\$ 93.376
RECONEXION DESDE ACOMETIDA	\$ 309.037
RECONEXION CENTRO DE MEDICIÓN	\$ 33.543
RECARGO POR MORA NO GRAVADO CC	\$ 43
RECARGO POR MORA NO GRAVADO SP	\$ 4.287
CONSUMO	\$ 656.721
DUPLICADO DE FACTURA	\$ 1.466
IVA COBRO DUPLICADO	\$ 278
CUOTA IVA - BIENES Y SERVICIOS	\$ 1.481
TOTAL	\$ 1.642.700

- 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 Superintendencia Financiera 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.
- Ahora bien, en cuanto a sus planteamientos acerca del artículo 134 de la Ley 142 de 1994, aclaramos que, de acuerdo con lo previsto en el citado artículo, 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 servicios públicos.

Dicha disposición no excluye, por sí misma, el régimen de obligaciones y solidaridad previsto en el artículo 130 de la mencionada ley, que, 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 lo 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; y, por lo tanto, están legitimados por ley para firmar convenios o acuerdos con las Empresas de Servicios Públicos.**

Es de anotar que según concepto SSPD -OJ-2007-059 la Superintendencia de Servicios públicos señala: "*Tal como lo señaló esta oficina jurídica mediante concepto SSPD-OJ-2006-443 es facultativo de la Empresa celebrar convenios o acuerdos de pago con los usuarios que adeuda el pago de las correspondientes facturas, dado que toda entidad prestadora de Servicios Públicos Domiciliarios puede contar con mecanismos propios tendientes a la recuperación de acreencias, aplicando principios de gestión gerencial y recaudo de cartera como índice de eficiencia.*"

En este mismo sentido, la Corte Constitución en Sentencia T-697 de 2002 indicó lo siguiente: "*(...) Por tanto, en desarrollo y ejecución del mencionado contrato las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios pueden expedir actos conducentes a la recuperación de la cartera morosa ofreciéndole al efecto a sus deudores planes de pago*

RESOLUCION No. 240-26-202067 de 26/08/2026

que conlleven descuentos, financiación, plazos adicionales y demás medidas recaudatorias que sin discriminación alguna, pero si bajo taxativos requisitos y condiciones, le concedan a los deudores morosos la posibilidad de continuar recibiendo los respectivos servicios al amparo del "acuerdo de pago" que suscriban para con las Empresas, y que en todo caso debe cumplirse en la forma y términos que al respecto se estipulen (...)".

Igualmente, el concepto SSPD 269 DE 2007, indica que: "... la celebración de acuerdos o planes de financiamiento entre las Empresas de servicios públicos y sus usuarios es válida en la medida en que dichos acuerdos responden al principio jurídico de la autonomía de la voluntad privada. No obstante lo anterior, ha de señalarse que la sola disposición de las partes de llegar a un acuerdo de pago de uno o varios periodos de facturación dejados de cancelar, implica para la Empresa una renuncia implícita a ejecutar las acciones de suspensión del servicio, o a adelantar un proceso ejecutivo con fundamento en las facturas objeto de acuerdo, toda vez que el acuerdo de pago se constituirá en el nuevo título a partir del cual la Empresa puede hacer exigibles las obligaciones que constituyen su objeto".

Ahora bien, tal como se le indicó en el punto 2 de la presente resolución, la solicitud de ruptura de solidaridad no hace parte de la reclamación inicial y por tanto no nos pronunciaremos al respecto sin embargo a título informativo, le señalamos que cuando un inmueble residencial sea entregado en arrendamiento, mediante contrato verbal o escrito, y el pago de los servicios públicos corresponda al arrendatario, el arrendador del inmueble podrá mantener la solidaridad en los términos establecidos en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001, o atender el procedimiento señalado en el Decreto 3130 de 2003, caso en el cual, no será responsable solidariamente con el pago del servicio público domiciliario de gas natural y el inmueble no quedará afectado al pago del mismo.

Para tal efecto, el arrendador y/o el arrendatario deberán informar a LA EMPRESA, a través del formato previsto para ello, de la existencia, terminación y/o renovación del contrato de arrendamiento, y en la misma diligencia anexar la garantía correspondiente para su estudio.

Una vez cumpla con los requisitos y constituya debidamente las garantías del caso, el arrendador no será solidario en el pago de la facturación del servicio y el inmueble quedará desafectado con relación al pago de este, a partir de la fecha en la cual cumpla con los requisitos antes señalados.

Ahora bien, en cuanto a su solicitud de suministrar copia del acuerdo de pago, le indicamos que no es factible, toda vez que este no fue realizado por usted. Lo anterior ya que, dicho documento únicamente se puede entregar al suscriptor del servicio, propietario o quien firma el acuerdo.

7. Dicho esto, nos permitimos informarle que, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el acuerdo de pago realizado el día 19 de marzo de 2026, por lo que no es factible acceder a su petición No. 1, en el sentido de revocar el acto administrativo No. 26-240-134736 del 22 de julio de 2026.

RESOLUCION No. 240-26-202067 de 26/08/2026

Sin embargo, nos permitimos aclararle que los valores objeto de controversia se mantendrán registrados en la casilla de reclamación hasta el agotamiento de la vía administrativa.

8. 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.

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. 26-240-134736 del 22 de julio de 2026, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentada el día 3 de julio de 2026, por la señora EMILSE DE LA CRUZ ORDOÑEZ.

SEGUNDO: Conceder recurso de apelación 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 la señora EMILSE DE LA CRUZ ORDOÑEZ.

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los veintiséis (26) días del mes de agosto de 2026.



CARLOS JÚBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

Anexo. Lo Anunciado a la SSPD

VALRIQ/73
244947921

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

VALLEDUPAR - COLOMBIA
CALLE 16A No. 4 -92

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

Gascaribe.com