

RESOLUCION No. 240-26-202352 de 25/09/2026

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **BLEIDYS JOHANNA POLO PEREZ**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **Calle 2A No. 60 – 53** de **GALAPA**, Contrato No.:**48245198**.

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 BLEIDYS POLO PÉREZ, realizó reclamación verbal en nuestras oficinas de atención al usuario, el día 14 de agosto de 2026, radicada bajo Interacción No 245038231, a través de la cual manifestó desacuerdo con el cobro por concepto de *Reconexión* del servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 2A No. 60 – 53 De Galapa.

SEGUNDO: Que mediante comunicación No. 26-240-142396 del 31 de agosto de 2026, GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta al derecho de petición presentado por la señora BLEIDYS POLO PÉREZ, cuya notificación se efectuó de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente.

TERCERO: Que mediante escrito de fecha 10 de septiembre de 2026, radicado bajo No GL 26-000435, la señora BLEIDYS POLO PÉREZ, 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 26-240-142396 del 31 de agosto de 2026.

ANALISIS

1. Que GASES DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS se encuentra regulada por la Ley 142 de 1994 y demás normas concordantes.
2. En atención a la **petición No. 1** (indicada de manera doble por la recurrente), le informamos que, el día 22 de junio de 2026, fue generada la orden de suspensión del servicio de gas natural del inmueble en mención, por encontrarse en mora con el pago de las facturas de los meses de abril y mayo de 2026. La citada orden de suspensión fue ejecutada el día 30 de junio de 2026 10:17 a.m. sin que, al momento de realizarla, fuera demostrado el pago de la deuda pendiente. Se anexa copia de Acta/Registro de Suspensión del Servicio de Gas Natural al expediente.
3. 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..."*
4. 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.
5. 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*

BARRANQUILLA - COLOMBIA
CARRERA 54 No. 59 - 144
ADMINISTRATIVA: 605 3306000
ATENCIÓN A USUARIOS: 605 3227000

SANTA MARTA - COLOMBIA
AV. EL LIBERTADOR No. 15-29
ADMINISTRATIVA: 605 3306000
ATENCIÓN A USUARIOS: 605 3227000

VALLEDUPAR - COLOMBIA
CALLE 16A No. 4 -92
ADMINISTRATIVA: 605 3306000
ATENCIÓN A USUARIOS: 605 3227000

RESOLUCION No. 240-26-202352 de 25/09/2026

dos (2) períodos de facturación, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto de manera oportuna”.

6. Respecto al **numeral 5** del acápite denominado **SOLICITUD DE PRUEBAS**, y al **numeral 4** del acápite de **PETICIONES**, le informamos que, 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:

BARRANQUILLA - COLOMBIA
CARRERA 54 No. 59 - 144
ADMINISTRATIVA: 605 3306000
ATENCIÓN A USUARIOS: 605 3227000

SANTA MARTA - COLOMBIA
AV. EL LIBERTADOR No. 15-29
ADMINISTRATIVA: 605 3306000
ATENCIÓN A USUARIOS: 605 3227000

VALLEDUPAR - COLOMBIA
CALLE 16A No. 4 -92
ADMINISTRATIVA: 605 3306000
ATENCIÓN A USUARIOS: 605 3227000

RESOLUCION No. 240-26-202352 de 25/09/2026

(...)

"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.

7. 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.
8. El pago de la deuda fue realizado extemporáneamente por el usuario el día 30 de junio de 2026. En consecuencia, la Empresa generó la orden de reconexión del servicio, por lo que, el día 01 de julio de 2026 se envió a uno de nuestros técnicos al predio en mención con el fin de ejecutarla, y al llegar al lugar evidenció que el predio contaba con servicio de gas; sin embargo, el usuario no permitió la revisión del medidor. Por tal motivo, fue necesario normalizar el estado del producto en nuestro sistema de gestión comercial, cambiándolo de suspendido por cartera a activo. Por lo anterior se generó un costo de \$69.931,00, que fue cobrado a la facturación del servicio, financiado a un plazo de 24 cuotas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 142 de la Ley 142 de 1994. Se anexa copia de Acta/Registro de Reconexión del Servicio de Gas Natural al expediente.
9. 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, los cuales fueron realizados de manera correcta y teniendo en cuenta la normatividad vigente.
10. De acuerdo con todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma la suspensión del servicio, la cual si fue ejecutada en el inmueble objeto de recursos. Igualmente, se confirma el cobro por concepto de *RECONEXION_01/07/2026*, toda vez que corresponde a los costos y gastos en que incurrió LA EMPRESA para realizar la suspensión (por incumplimiento de pago) y la reconexión del servicio, y el cual se efectúa con fundamento en lo establecido en artículo 142 de la Ley 142 de 1994. Por lo anterior, no es factible acceder a la **petición No. 5.**

RESOLUCION No. 240-26-202352 de 25/09/2026

11. Respecto a los **numerales 1, 2, 3, 4 y 7** del acápite denominado **SOLICITUD DE PRUEBAS**, y a las **peticiones No. 2 y 3**, nos permitimos anexar copia de las ordenes de trabajo de suspensión No. 406604201 y de reconexión del servicio No. 407474376, ejecutadas los días 30 de junio de 2026 siendo las 10:17 a.m. y 01 de julio de 2026 siendo las 09:05 a.m.; respectivamente; en las cuales se describe el procedimiento realizado.

Es de anotar que, el técnico que ejecutó la suspensión y reconexión del servicio; fue enviado en representación de la Empresa, a cumplir una orden encomendada por GASCARIBE S.A. E.S.P. Aunado a lo anterior, la información solicitada por expresa disposición constitucional y legal es de carácter privado, sometida a reserva, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Constitución Nacional, las Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012, y demás normas complementarias. Las disposiciones que regulan la protección de datos personales buscan garantizar la protección de los derechos de los titulares de la información que, para el caso en específico, son aquellas personas cuya información es tratada mediante documentos suscritos con La Empresa.

Manifestado lo anterior, para GASCARIBE S.A. E.S.P. no es posible proporcionarle a usted la identificación del técnico que realizó la suspensión y reconexión del servicio.

12. En cuanto al **numeral 6** del acápite de **SOLICITUD DE PRUEBAS**, le informamos que, en la comunicación recurrida no se afirmó que, al momento de ejecutar la suspensión del servicio, se hubiera solicitado al usuario presentar la factura cancelada. Lo que se indicó fue que, el usuario no acreditó ni demostró el pago de la deuda al momento de realizarse la suspensión, razón por la cual se procedió conforme a las condiciones del servicio.
13. En lo que respecta a la **petición No. 6**, le informamos que, a través de la presente resolución, GASCARIBE S.A. E.S.P. brindó una respuesta oportuna, clara, completa, de fondo y debidamente sustentada a su escrito de recursos, atendiendo de fondo cada una de sus solicitudes conforme a la normatividad vigente. Asimismo, el trámite se realizó de conformidad con el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 que 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.
14. A la **petición No. 7**, le indicamos que, una vez 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. 26-240-142396 del 31 de agosto de 2026, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentadas el día 14 de agosto de 2026, por el (la) señor (a) **BLEIDYS JOHANNA POLO PEREZ**.

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) **BLEIDYS JOHANNA POLO PEREZ**.

BARRANQUILLA - COLOMBIA
CARRERA 54 No. 59 - 144
ADMINISTRATIVA: 605 3306000
ATENCIÓN A USUARIOS: 605 3227000

SANTA MARTA - COLOMBIA
AV. EL LIBERTADOR No. 15-29
ADMINISTRATIVA: 605 3306000
ATENCIÓN A USUARIOS: 605 3227000

VALLEDUPAR - COLOMBIA
CALLE 16A No. 4 -92
ADMINISTRATIVA: 605 3306000
ATENCIÓN A USUARIOS: 605 3227000

RESOLUCION No. 240-26-202352 de 25/09/2026

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los veinticinco (25) días del mes de septiembre de 2026.



CARLOS JÚBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

Anexos: Lo anunciado a la recurrente y SSPD.

MARLUQ/73
246322982