

RESOLUCION No. 240-25-202585 de 24/11/2025

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **MILLER FRANK VALDES PEREZ**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **CALLE 83 #21B - 82** de **BARRANQUILLA**, Contrato No. **1141487**.

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 el señor MILLER VALDES PEREZ, presentó comunicación en nuestras oficinas el día 14 de octubre de 2025, radicada bajo el No. 25-025370; *mediante la cual manifestó desacuerdo con el cobro por concepto de RECONEXION_07/10/2025 realizado* en la facturación del servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 83 No 21B – 82 de Barranquilla.

SEGUNDO: Que mediante comunicación No. 25-240-153536 del 28 de octubre de 2025, GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta al derecho de petición presentado por el señor MILLER VALDES PEREZ, cuya notificación se realizó de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente.

TERCERO: Que mediante escrito de fecha 06 de noviembre de 2025, radicado bajo No. 25-027732, el señor MILLER VALDES PEREZ, 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. 25-240-153536 del 28 de octubre de 2025.

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. Revisada nuestra base de datos se constató que, el día 10 de julio de 2025, el señor MILER VALDES PEREZ se comunicó a nuestras líneas de atención al usuario, y reportó hurto de la "U" de cobre en el centro de medición, por lo cual, enviamos a una de nuestras firmas contratistas al predio objeto de estudio, y mediante revisión técnica efectuada el día 11 de julio de 2025, se constató que el gancho de cobre fue hurtado, falta tramo de instalación interna después de medición que está en mal estado. El usuario solicita rejilla protectora para centro de medición. Se dejó válvula de acometida cerrada por seguridad. Atendió el señor MILLER VALDEZ. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
3. Teniendo en cuenta lo anterior, con la autorización del usuario del servicio, el día 17 de julio de 2025, una de nuestras firmas contratistas realizó los trabajos de reparación en el citado servicio, para lo cual se cambió elevador, válvula que se encontraba en mal estado. Se cambió punto de interna que se encontraba en cobre entorchado, y se dejó en galvanizado. Se cambió medidor existente No. U-916903-Y por encontrarse dañado con agua y se colocó nuevo medidor nuevo K-5355606. Regulador y gancho en galvanizado. Se instaló rejilla nueva. Atendió el señor MILLER VALDEZ. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
4. Es importante señalar que, el restablecimiento del servicio efectuado el día 17 de julio de 2025 no tuvo costo para el usuario.
5. Ahora bien, teniendo en cuenta que la reclamación inicial se basó en el cobro de reconexión efectuado con ocasión a la suspensión realizada con posterioridad a la instalación del nuevo equipo de medición; una vez revisada nuestra base de datos se constató que ésta corresponde a la reconexión realizada el día 6 de octubre de 2025, cobrada en la facturación del servicio bajo

RESOLUCION No. 240-25-202585 de 24/11/2025

el concepto de *RECONEXION_07/10/2025*. Es por ello que, el escrito de recursos se resolverá respecto de dicho concepto.

6. Así las cosas, le informamos que el día 20 de agosto de 2025, fue generada la orden de suspensión del servicio de gas natural del inmueble en mención, por mora en el pago de las facturas de los meses de *junio y julio de 2025*. La citada orden de suspensión, fue ejecutada el día 26 de agosto de 2025, sin que en el momento de realizar la suspensión del servicio fuera demostrado el pago de la deuda pendiente.
7. 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..."*
8. 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.
9. 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"*.
10. 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.
11. 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.
12. 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." (Subrayado y negrita fuera de texto).

13. 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:

(...)



RESOLUCION No. 240-25-202585 de 24/11/2025

"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 (...).
(...)

14. 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).

(...)

15. 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.
16. 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

RESOLUCION No. 240-25-202585 de 24/11/2025

los derechos constitucionales al debido proceso y a la defensa, por tanto, no ejerce posición dominante.

17. El pago de la deuda fue realizado extemporáneamente por el usuario el día 5 de octubre de 2025, y la reconexión del servicio fue realizada el día 6 de octubre de 2025, cuyo costo ascendió a la suma de \$62.657.00, financiado en 24 cuotas a través de facturación del servicio, bajo el concepto de *RECONEXION_07/10/2025*, de conformidad con lo establecido en el artículo 142¹ de la Ley 142 de 1994. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
18. Sugerimos efectuar el pago de las facturas de cobro dentro de las fechas en estas indicadas y de esta manera evitar los inconvenientes de la suspensión.
19. De acuerdo con todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma la suspensión del servicio, que fue ejecutada en el inmueble objeto de recursos por mora en el pago de las facturaciones del servicio. Igualmente, se confirma el cobro por concepto de *RECONEXION_07/10/2025*, 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.
20. Por lo anterior, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., acceder a descontar el valor facturado por concepto de *RECONEXION_07/10/2025*.

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. 25-240-153536 del 28 de octubre de 2025, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P., dio respuesta a la reclamación presentadas el día 14 de octubre de 2025, por el (la) señor (a) **MILLER FRANK VALDES 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) **MILLER FRANK VALDES PEREZ**.

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los veinticuatro (24) días del mes de noviembre de 2025.



CARLOS JÚBIZ BASSI

Jefe Departamento Atención al Usuario

Anexos: Lo anunciado a la SSPD.

MARLUQ/73
233443710

¹ 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(...).



RESOLUCION No. 240-25-202585 de 24/11/2025

NOTIFICACIÓN PERSONAL				
En las oficinas de GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P. a los:	DIA:	MES:	AÑO:	HORA:
Se procede a efectuar notificación personal a el(la) señor(a):				
Identificado con cédula de ciudadanía N° :				
De la Comunicación y/o Resolución N° :				
Expedida por GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P. el:	DIA:	MES:	AÑO:	
Notificado por:	Contrato:			
El notificado:	FIRMA:			
	N° DE CEDULA:			