

RESOLUCION No. 240-26-200232 de 29/01/2026

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **ANAXIMENES LUPO SAUCEDO VALLE**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **Calle 45A No. 4 - 44 APTO _ de Barranquilla**, Contrato No. **1086415**.

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 ANAXIMENES LUPO SAUCEDO VALLE, presentó comunicación en nuestras oficinas de atención al usuario el día 30 de diciembre de 2025, radicada bajo No. ML-25-000774, manifestando inconformidad por los valores facturados por concepto de *reconexión*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 45A No. 4 - 44 APTO _ de Barranquilla.

SEGUNDO: Que mediante comunicación No. 25-240-164363 del 31 de diciembre de 2025, GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta de fondo, al derecho de petición presentado por el señor ANAXIMENES LUPO SAUCEDO VALLE, cuya notificación se realizó de conformidad con la normativa vigente.

TERCERO: Que mediante escrito de fecha 20 de enero de 2026, radicado bajo No. 26-000044, el señor ANAXIMENES LUPO SAUCEDO VALLE, 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. 25-240-164363 del 31 de diciembre 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. Sea lo primero indicar que, respecto a la reconexión_16/06/2019 revisamos nuestra base de datos y se constató que, la citada reconexión ya fue objeto de reclamación mediante la comunicación radicada bajo No. 19-017845 del 26 de agosto de 2019 y respondida oportunamente bajo nuestra comunicación No. 19-240-121695 del 09 de septiembre de 2019 en la cual se le confirmó el cobro por concepto de RECONEXION_16/06/2019 y se le indicaron los recursos que procedían contra dicho acto, siendo estos, presentados por el usuario el día 23 de septiembre de 2019 y resueltos a través de la Resolución No. 240-19-201981 de 11 de octubre de 2019 en la que la empresa resolvió confirmar la comunicación recurrida y enviar el expediente al ente supervisor, el cual falló favorable a GASCARIBE S.A. E.S.P. mediante resolución SSPD 20258200328925 del 10 de julio de 2025.

De acuerdo con lo anterior, la citada actuación administrativa fue agotada en su totalidad y por consiguiente los valores reclamados quedaron en firme.

RESOLUCION No. 240-26-200232 de 29/01/2026

Sin embargo, nos permitimos aclarar que, por error, en nuestro sistema comercial no se vio reflejado el descuento mencionado en la Resolución No. 240-19-201981 de 11 de octubre de 2019 que señalaba lo siguiente:

"31. Por lo anterior y de acuerdo con nuestra política comercial, la empresa descontó el valor cobrado por concepto de reconexión por acometida por la suma de \$219.000.00, y solamente cobrará el valor de \$55.000.00, correspondiente al costo de la reconexión desde elevador, efectuada el 15 de junio de 2019."

Así las cosas, la empresa con ocasión a su reciente comunicación realizó el descuento de la totalidad del saldo diferido pendiente por facturar por concepto de reconexión_16/06/2019 equivalente a la suma de \$191.468 tal y como consta en la siguiente imagen:

Contrato	Diferido	Concepto	Valor Total	Saldo Pendiente
1086415	45460033	169 - RECONEXION DESDE ACOMETIDA	\$219,000.00	\$0.00

Ofrecemos disculpas por los inconvenientes ocasionados y reiteramos nuestros deseos de brindarle un buen servicio.

Respecto al concepto RECONEXION_02/04/2025, nos permitimos aclarar que, GASCARIBE S.A. E.S.P., generó orden de suspensión desde centro de medición en el servicio que nos ocupa por encontrarse en mora con el pago de la facturación del servicio de gas natural los días 25 de septiembre de 2024 y el 4 de octubre de 2024. Dichas órdenes se intentaron ejecutar los días 1 y 16 de octubre de 2024, sin embargo, estas fueron detenidas debido a que se le brindó la posibilidad al usuario de realizar el pago de las facturas adeudadas. Anexamos al expediente copia de los informes/registros.

Teniendo en cuenta que dicho pago no fue realizado se generaron órdenes de suspensión del servicio desde acometida los días 12 de noviembre de 2024, 28 de noviembre de 2024, 10 de diciembre de 2024, las cuales se intentaron ejecutar los días 28 de noviembre de 2024, 10 de diciembre de 2024 y 2 de enero de 2025, sin embargo, no fue factible debido a: se encontró casa enrejada, usuario no permitió el ingreso y usuario no permitió la suspensión. Anexamos al expediente copia de los informes/registros.

Ahora bien, le indicamos que el día 15 de marzo de 2025, fue generada la orden de suspensión por acometida del servicio de gas natural de dicho inmueble, toda vez que, se encontraba incurso en una causal de suspensión, por mora en el pago de las facturas del mes de julio de 2024 hasta enero de 2025, la cual fue ejecutada el día 22 de marzo de 2025. Anexamos al expediente copia del informe/registro.

- 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..."*

RESOLUCION No. 240-26-200232 de 29/01/2026

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".*

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.

- Una vez eliminada la causal de suspensión, con la celebración de un acuerdo de pago el día 31 de marzo de 2025, se realizó la reconexión del servicio el día 02 de abril de 2025. Es de anotar que, el cobro por concepto de RECONEXIÓN DESDE ACOMETIDA, por valor de \$311.860.00, fue diferido a un plazo de 48 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de marzo de 2025. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
- 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).

- 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

RESOLUCION No. 240-26-200232 de 29/01/2026

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.

4. Con relación al cobro del concepto RECONEXION_02/04/2025, le indicamos que, de conformidad con lo estipulado en el artículo 152 de la Ley 142/94, 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 142/94, es claro al disponer que, el derecho de los usuarios para presentar reclamaciones por la mala facturación o cobro

RESOLUCION No. 240-26-200232 de 29/01/2026

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 al cobro efectuado por concepto de RECONEXION_02/04/2025, 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 142/94.

5. 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 marzo, abril, mayo, junio y julio de 2025, por encontrarse precluida la oportunidad para ello.
6. 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.
7. 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.
8. Por lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el cobro por el concepto de Reconexión por Acometida antes mencionado, 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 tanto, no es factible para la Empresa, acceder a su solicitud.
9. Ahora bien, en cuanto a sus argumentos relativos a La empresa no dio respuesta de fondo a las peticiones presentadas por el usuario, consideramos importante señalarle que, de conformidad con lo establecido por la Ley 142 de 1994 en su artículo 158, para que se dé el acaecimiento del silencio administrativo positivo, es necesario que la Empresa de Servicios Públicos no responda dentro del término legal con el que dispone.
 - El mencionado artículo señala: *"Toda entidad o persona vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la citada ley, tiene la obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspicó la demora o que se requirió la práctica de pruebas se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la, ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto."* En el caso en estudio, esta circunstancia no se configuró.

RESOLUCION No. 240-26-200232 de 29/01/2026

10. 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.
11. Ahora bien, es claro que si existió respuesta de fondo; no obstante, ésta fue negativa a la solicitud presentada por usted, lo cual no significa, que con ello haya vulnerado su derecho fundamental de petición.
12. Consideramos importante aclararle que, obtener una respuesta negativa frente a un derecho de petición, no puede tomarse como no haber recibido respuesta alguna. Al respecto, la Corte Constitucional, mediante Sentencia T-1089 de 2001 resumió las reglas básicas que rigen el derecho de petición, tal y como han sido precisados en su jurisprudencia: "(...) c) *La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición. (...)*"
- Así mismo, recientemente la Corte Constitucional en Sentencia C-792 de 2006 precisó que: "(...) *la obligación de la autoridad destinataria de la petición de proferir una respuesta oportuna, que resuelva de fondo lo solicitado, y sea oportunamente comunicada a su destinatario, se desenvuelve en el ámbito de los principios de suficiencia, congruencia y efectividad del derecho de petición. Al respecto la Corte ha señalado que "una respuesta es suficiente cuando resuelve materialmente la petición y satisface los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario; es efectiva si la respuesta soluciona el caso que se plantea (artículos 2, 86 y 209 de la C.P.); y es congruente si existe coherencia entre lo respondido y lo pedido, de tal manera que la solución a lo pedido verse sobre lo preguntado y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta (...)"*

Por lo anteriormente expuesto, el Jefe del Departamento de Atención al Usuario de GASES DEL CARIBE S. A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS.

RESUELVE

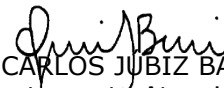
PRIMERO: Confirmar la comunicación No. 25-240-164363 del 31 de diciembre de 2025, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentada el día 30 de diciembre de 2025, por el (la) señor (a) **ANAXIMENES LUPO SAUCEDO VALLE**.

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) **ANAXIMENES LUPO SAUCEDO VALLE**.

RESOLUCION No. 240-26-200232 de 29/01/2026

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los veintinueve (29) días del mes de enero de 2026.


CARLOS JUBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

Anexo: lo anunciado a la SSPD.

MARMEN/73
236268829

NOTIFICACIÓN PERSONAL				
En las oficinas de GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P. a los:		DIA:	MES:	AÑO:
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:			