

Rad No. 25-240-130988

Barranquilla, 4/07/2025

Señor(a)
JOSE EDUARDO SANCHEZ SANCHEZ
Calle 5A No. 1 - 149
Monterrubio (MAG)

Contrato: 66773674

Asunto: Revisión cobro concepto de reconexión

En respuesta a su comunicación recibida en nuestra línea de atención, el día 12 de junio de 2025, radicada bajo el No. 227989259, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 5A No. 1 – 149 de Monterrubio, Magdalena, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

En cuanto a la suspensión del servicio de gas natural realizada el día 07 de noviembre de 2025 y la reconexión efectuada el día 09 de enero de 2025 le informamos que, estas fueron efectuadas de conformidad con la normatividad vigente, tal como detallamos a continuación:

El día 11 de octubre de 2023 fue generada la orden de suspensión del servicio de gas natural del inmueble en mención, toda vez que, se encontraba en mora con el pago de la factura del mes de septiembre de 2023. La citada orden, fue ejecutada el día 07 de noviembre de 2025 y al momento de realizar la suspensión del servicio, no fue demostrado el pago de la deuda vencida.

Teniendo en cuenta que, a pesar de estar el servicio suspendido, el medidor seguía registrando diferencias de lecturas, toda vez que, estaba haciendo uso del servicio sin autorización de la empresa, se le generó una nueva suspensión, la cual, fue ejecutada el día 22 de abril de 2024.

Además de lo mencionado anteriormente, se evidenciaba que; posterior a la suspensión ejecutada el 22 de abril de 2024, el medidor seguía registrando diferencias de lecturas, por lo que fue necesario generar una nueva orden de suspensión, la cual, fue ejecutada el día 24 de octubre de 2024, pero esta vez desde la acometida.

A pesar de lo indicado en los párrafos anteriores, el medidor aún seguía registrando diferencias de lecturas, y fue preciso generar una nueva suspensión desde acometida, la cual, fue ejecutada el día 20 de diciembre de 2024.

Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, el cual 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 de algunas localidades, por política de cartera, se suspenderán con un (1) mes vencido, como es el caso de la localidad de Monterrubio, Magdalena.

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." (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 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.

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.

Al eliminar la causal de suspensión con el acuerdo de pago realizado el día 07 de enero de 2025, se generó la orden de reconexión, que fue ejecutada el día 09 de enero de 2025 y su costo de \$285.586.00, fue cobrado en la facturación del servicio, para cancelarlo en un plazo de 48 cuotas. Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el artículo 142¹ de la Ley 142 de 1994.

I 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, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo con las condiciones uniformes del contrato".

Ahora bien, con ocasión a su reclamación, GASCARIBE S.A. E.S.P., validamos nuestro sistema de gestión comercial y se constató que la suspensión y reconexión del servicio, se realizó de acuerdo con la normatividad vigente. Por lo anterior, se confirma que el servicio si fue suspendido. Es por ello que, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., realizar el descuento del costo de la reconexión.

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.

Es importante señalar que, la empresa elevó a reclamo la suma de \$8.771.00 por concepto de RECONEXION_09/01/2025, registrado en la factura del mes de junio de 2025 hasta agotar la actuación administrativa. Por lo que, a la fecha, registra un saldo pendiente por cancelar por valor de \$124.830.00, correspondiente a la factura del mes de junio de 2025 que no es objeto de reclamo.

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, 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 JÚBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS010/73
227989259