

RAD No. 26-240-112988

Barranquilla, 18/03/2026

Señor(a)
AGUSTIN STIVEN CANO VOS
agustincano113@gmail.com
Carrera 21D No. 19 - 5 Casa 18 Piso 2
Galapa – Atlántico.

Contrato: 66989601
Dirección Prestación del Servicio: Carrera 21D No. 19 - 5 Casa 18 Piso 2 de Galapa – Atlántico.
Asunto: Solicitud recibida el día 05 de marzo 2026, radicada bajo el No. 26-006152

Damos respuesta a su comunicación, relativa al servicio de gas natural del inmueble antes referenciado, por lo que, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Le informamos que, el beneficiario que desea hacer efectivo el crédito debe cumplir con los términos y condiciones establecidos por La Empresa. Entre los principales requisitos, se indica que se puede otorgar crédito a quien figure como suscriptor del servicio, ser propietario o usuario.

En atención a su solicitud relacionada con la facturación de un Crédito Brilla en la factura del servicio, De acuerdo con la verificación realizada y según los registros asociados al contrato 66989601, se genera el cobro de dos Créditos Brilla.

- El Crédito Brilla facturado bajo el producto 52643829 corresponde a un crédito trasladado, adquirido por el señor Ric*** Edw** Mj** Ram**** deudor, en donde el señor Gab**** Seg**** Fer*** Cab***** figura como codeudor mediante el contrato origen 48247674.
- El Crédito Brilla facturado bajo el producto 52587411 fue adquirido señor Gab**** Seg**** Fer*** Cab***** que figura como deudor en el contrato.

Todos los créditos son tomados a título personal y no repercuten en el pago del servicio; la empresa únicamente procede a la suspensión por el no pago de lo relacionado con el servicio de gas natural.

Respecto a la entrega de soportes e información relacionada con los Créditos Brilla facturados, no es posible entregarlos a terceros, toda vez que se trata de títulos valores y dichos soportes solo deben ser entregados al deudor del crédito, en atención a las políticas de protección de datos. Petición No 4.

Para retirar la deuda del Crédito Brilla de la factura del servicio de gas natural, el propietario del inmueble deberá presentar la solicitud acreditando su calidad, aportando:

- ✓ Certificado de tradición y libertad (con fecha de expedición no superior a 30 días) que indique claramente la dirección del inmueble, y copia de la cédula de ciudadanía para verificar que la solicitud la presenta el nuevo propietario.
- ✓ Si el certificado de tradición y libertad no indica la dirección del predio o ésta es incorrecta, deberá aportar copia del certificado de nomenclatura expedido por la autoridad competente que señale el número de referencia catastral y el número de matrícula inmobiliaria.

En concordancia con lo anterior, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P. atender favorablemente las pretensiones No. 1 y 3, hasta tanto se cumplan los requisitos señalados.

En el evento que requiera pagar por separado el valor del servicio público, podrá solicitarlo a través de cualquiera de nuestras oficinas de atención al usuario. Tenga en cuenta que, en aras de salvaguardar el derecho del habeas data de los deudores Crédito Brilla y evitar reportes sin su conocimiento, GasCaribe S.A. E.S.P. ha dispuesto que, si usted es titular/suscriptor del servicio, previo a la generación del cupón parcial debe acreditar su identidad; el deudor podría ser reportado negativamente si no paga la factura.

Respecto a la inconformidad con la suspensión y la solicitud de restablecimiento del servicio de gas natural (Petición No. 3), nos permitimos informarle lo siguiente:

En cuanto a las suspensión del servicio de gas natural, realizada el día 24 de febrero 2026, le indicamos que fue efectuada de conformidad con la normatividad vigente, tal como detallamos a continuación:

Teniendo en cuenta que, el servicio no registraba pago de las facturas de los meses de noviembre, diciembre 2025 y enero 2026 se ejecutó orden de suspensión el día 24 de febrero 2026 desde acometida al no tener acceso al medidor. Ya que a pesar de estar en mora más de tres meses, el medidor seguía registrando diferencias de lecturas, toda vez que, estaba haciendo uso del servicio.

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"*.

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 comentario, 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.

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 dicho servicio fue restablecido el día 12 de marzo 2026, por la eliminación de la causal de suspensión al cancelar las facturas vencidas correspondientes al pago del servicio de gas natural.

Cualquier información adicional sobre el particular con gusto la suministraremos en nuestras oficinas de atención al usuario, a través de la línea telefónica 6053227000, o a través de nuestra página web www.gascaribe.com.

Contra la presente decisión proceden los recursos de Reposición y en subsidio el de Apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos, respecto a la suspensión del servicio de gas natural, 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

RGA/73
Número interacción 238162086.