

Rad No.: 26-240-126145

Barranquilla, 01/06/2026

Señor(a)
YESID CABALLERO SALCEDO
yesid_242@hotmail.com
Carrera 42 No. 46 – 5
SOLEDAD

Contrato: 6093230

Asunto: Solicitud de Información.

En respuesta a la comunicación recibida el día 12 de mayo de 2026, radicado interno No. 26-012270, por medio de la cual, el señor **YESID CABALLERO SALCEDO**, presenta derecho de petición con relación al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la **CARRERA 42 NO. 46 - 5 DE SOLEDAD - ATLANTICO**, nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos:

Proceso Perdidas No Operacionales: Referente a los valores que se refiere en su escrito de petición, GASES DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS, se permite aclarar que corresponden a conceptos de **CONSUMO NO FACTURADO** por valor de **\$2.984.231,00**, más un cargo de **CONTRIBUCIÓN** del 8.9%, por valor de **\$265.597,00** y **VISITA TÉCNICA** por un valor de **\$850.906,00** cargados en la facturación del servicio, con ocasión de la actuación administrativa, iniciada mediante el **PLIEGO DE CARGOS NO. 240-25-300478 DE 18/09/2025** y finalizada con la **RESOLUCION NO. 240-25-202295 de 21/10/2025**. Lo anterior con relación a la revisión técnica adelantada el día **14 DE JUNIO DE 2025**, en el inmueble ubicado en la **CARRERA 42 NO. 46 - 5 DE SOLEDAD - ATLANTICO**, razón por la cual se levantó un acta, la cual, el señor **YESID CABALLERO**, firmó en constancia de lo ahí consignado y recibió una copia de la misma.

Que GASES DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS desarrolló la actuación administrativa en comento en virtud del artículo 150 de la Ley 142 de 1994¹, del Artículo 145 de la Ley 142 de 1994², del aparte 5.54³ del Código de Distribución de Gas Combustibles por redes, y del Contrato de Condiciones Uniformes que regula las relaciones entre los usuarios y la Empresa.

Así mismo, destacamos que dicha actuación administrativa fue debidamente notificada al suscriptor y/o usuarios del servicio en la dirección del inmueble ubicado en la **CARRERA 42 NO. 46 - 5 DE SOLEDAD - ATLANTICO**, tal y como lo establecen los artículos 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Por lo anterior, le informamos que la citada actuación administrativa se encuentra en firme ya que contra ella **NO fueron presentados dentro del término legal, los recursos de reposición ante la empresa y subsidiariamente el de apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.**

BARRANQUILLA - COLOMBIA
CARRERA 54 No. 59 - 144

SANTA MARTA - COLOMBIA
AV. EL LIBERTADOR No. 15-29

VALLEDUPAR - COLOMBIA
CALLE 16A No. 4 -92

Teléfonos
Servicio al Cliente (605) 3227000 Conmutador (605) 3612499 - (605) 3197310

Gascaribe.com

Rad No.: 26-240-126145

Lo anterior, tiene fundamento en lo establecido en el Artículo 77 numeral 1 y el artículo 87 numeral 3 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

"Artículo 77. Requisitos. *Por regla general los recursos se interpondrán por escrito que no requiere de presentación personal si quien lo presenta ha sido reconocido en la actuación. Igualmente, podrán presentarse por medios electrónicos. Los recursos deberán reunir, además, los siguientes requisitos: 1. Interponerse dentro del plazo legal, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido..."* (Subrayado fuera del texto)

"Artículo 87. Firmeza de los actos administrativos. *Los actos administrativos quedarán en firme: 3. Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos..."* (Subrayado fuera del texto).

Por lo anteriormente expuesto, le informamos que, para GASES DEL CARIBE S.A., EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS, no es procedente acceder a su petición de anular o descontar los valores facturados en el citado servicio por concepto de Consumo No Facturado, Contribución No Facturada y Visita Técnica. Por lo que, no es factible para la Empresa expedir factura del servicio de gas natural del mes de abril de 2026, sin incluir los valores facturados por concepto de "Consumo No Facturado, Contribución No Facturada y Visita Técnica".

En consonancia con lo anterior, nos permitimos indicarle que el contrato de condiciones uniformes de GASES DEL CARIBE S.A., EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS, define: **"FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS:** *Es la cuenta que LA EMPRESA entrega o remite al usuario por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicio público. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, la factura expedida por LA EMPRESA y debidamente firmada por su representante legal, prestará merito ejecutivo de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial".*

Es importante señalar que, La Empresa cuenta con amplios planes de financiación, los cuales estaremos atentos a explicarles en nuestras oficinas de atención a usuarios, a fin de llegar a un acuerdo satisfactorio para las partes.

Reclamo Medidor: Respecto a sus afirmaciones acerca del cambio de medidor, indicamos que, revisada nuestra base de datos, se constató que, a la fecha, en el citado servicio no se está facturado el concepto del cambio de medidor, sin embargo, de acuerdo con lo dicho en su escrito, entendemos que se refiere al medidor que fue reemplazado con ocasión a la visita del día 14 DE JUNIO DE 2025.

Es de anotar que, el cobro por concepto del cambio de medidor por valor de \$1.484.426.00, fue diferido a un plazo de 6 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de junio de 2025. A la fecha no tiene un saldo pendiente por facturar por dicho concepto.

Rad No.: 26-240-126145

Con relación a los cobros del costo del cambio del medidor, 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 ibídem, 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 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 a los cobros efectuados por el cambio del medidor, 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.

Teniendo en cuenta lo anterior, le informamos que no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., atender ningún tipo de reclamación relacionada con los valores facturados por concepto del cambio de medidor, señalados en su escrito.

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 junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2025, por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

Suspensión del servicio de gas natural: El día 20 de abril de 2026 fue generada la orden de suspensión para el citado servicio, por estar en mora con el pago de la factura del mes de marzo de 2026. La citada orden intentó ser ejecutada el día fue ejecutada el día 24 de abril de 2026. Sin embargo, dicha orden no fue ejecutada, con el fin de otorgarle plazo al usuario de cancelarla en su totalidad.

Teniendo en cuenta que, al no ser reportado el correspondiente pago, se generó orden de suspensión del servicio desde acometida, la cual intentó ser ejecutada los días 30 de abril, 08 y 15 de mayo de 2026, sin que fuera posible debido a que el usuario no lo permitió. Finalmente, el 19 de mayo de 2026 se ejecuta la suspensión desde acometida, sin que en el momento de realizar la suspensión del servicio fuera demostrado el pago de la deuda pendiente a la fecha.

Rad No.: 26-240-126145

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"*.

1. 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*



Rad No.: 26-240-126145

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.

Por tanto, GASCARIBE S.A. E.S.P, se permite reiterar que, actualmente el servicio de gas natural del inmueble en mención se encuentra suspendido por mora en el pago de la factura del mes de abril de 2026 y este será reconectado una vez se encuentre a paz y salvo con el pago de las facturas correspondiente.

Cualquier información adicional sobre el particular con gusto la suministraremos en nuestras oficinas de atención al usuario, a través de la línea telefónica (5)3227000, o a través de nuestra página web www.gascaribe.com sección Pagos y Servicios en línea.

Rad No.: 26-240-126145

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, **solo respecto al acto de suspensión del servicio de gas natural de fecha 19 de mayo de 2026 y el cobro por concepto de cambio de medidor.** 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

JUADAZ/73
240819966