

Rad No. 26-240-115821

Barranquilla, 6/04/2026

Señor(a)
SANDY VALERIA BERMUDEZ MACHADO
bermudezsandym@gmail.com
Carrera 21 No. 12 - 47 Apartamento 203
Santa Marta (Mag)

Contrato: 17218258

Asunto: Revisión cobro concepto de reconexión

En respuesta a sus comunicaciones recibidas en nuestras líneas de atención al usuario y a través de nuestra página web los días 12 y 27 de marzo de 2026, radicadas bajo Interacción No. 238448886 y No. WEB 26-004971, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 21 No. 12 - 47 Apartamento 203 de Santa Marta - Magdalena, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

En cuanto a la suspensión realizada el día 23 de enero de 2026 a las 09:09 AM, y la reconexión efectuada el día 24 de enero de 2026 a las 08:49 AM, le informamos que, estas se llevaron a cabo de conformidad con la normatividad vigente, tal como detallamos a continuación:

El día 09 de octubre de 2025, fue generada la orden de suspensión del servicio de gas natural del inmueble en mención, toda vez que, se encontraba incurso en una causal de suspensión, por mora en el pago de las facturas de los meses de julio y agosto de 2025. Sin embargo, esta fue detenida para darle oportunidad al usuario que cancelara las facturas pendientes.

Teniendo en cuenta que, el usuario no canceló las facturas pendientes, se generó una nueva orden de suspensión, sin embargo, esta fue incumplida el día 17 de diciembre de 2025, por causas ajenas a la empresa (casa enrejada).

Al respecto le indicamos que, la situación presentada en el día 17 de diciembre de 2025, constituye un incumplimiento a la Ley 142 de 1994, y al contrato de condiciones uniformes que rige las relaciones entre la empresa y sus usuarios, por lo que se generó suspensión desde la acometida la cual fue ejecutada el día 23 de enero de 2026 a las 09:09 AM.

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.

Al eliminar la causal de suspensión, con el pago realizado el día 23 de enero de 2026 a las 07:41 PM, se generó la orden de reconexión, la cual, fue ejecutada el día 24 de enero de 2026 a las 08:49 AM, y su costo de \$348.063,00, fue cobrado en la facturación del servicio, financiada a un plazo de 48 cuotas. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 142¹ de la Ley 142 de 1994.

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*

Ahora bien, con ocasión a su reclamación, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó verificación del caso y se constató que el servicio fue suspendido bajo el procedimiento correcto, por la mora en el pago de la facturación del servicio. 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 de la reconexión.

De acuerdo con todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma la suspensión del servicio efectuada por mora en el pago de la facturación del servicio de gas natural, teniendo en cuenta que, esta se realizó de conformidad con lo establecido en el Artículo 140 de la ley 142 de 1994.

En cuanto a sus **solicitudes No. 1, 2, 3, 4 y 6**, nos permitimos anexar copia del acta de suspensión y reconexión objetos de estudio. (Ver anexos)

Solicitud No. 5 En cuanto a la petición de suministrarle los nombres de los operarios que realizaron dicho proceso de suspensión, le informamos que, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P. acceder a dicha petición, de acuerdo con lo establecido en la ley 1581 de 2012 relativa a la protección de datos personales.

Consideramos importante resaltar que, respecto al nombre completo y el número de cedula, de los técnicos, nos permitimos indicar que dicha documentación, por expresa disposición constitucional y legal, es de carácter privado, y goza de reserva.

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

GSS012/73
238448886
239092968

ANEXO LO ENUNCIADO

reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo con las condiciones uniformes del contrato".

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



Gases del Caribe
NIT. 890.101.691-2 S.A. E.S.P.

VIGILADO POR LA S.S.P. REG NUJR 2-8001000 - 4 OYM REF 73857 Junio 5 / 2019 - 250.000

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