

Rad No.: 26-240-127003

Barranquilla, 5/06/2026

Señor(a)
NUBIA FLOREZ PACHECO
Calle 69 No. 12A – 91
Barranquilla, Atlántico

Contrato: 1157505

Asunto: Revisión cobro concepto de reconexión

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas, el día 25 de mayo de 2026, radicada bajo el No. 26-013600, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 69 No. 12A – 91 de Barranquilla, Atlántico, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Con respecto a la suspensión del servicio de gas natural del inmueble antes señalado, realizada el día 17 de diciembre de 2025, y la reconexión registrada como cumplida el día 26 de enero de 2026, le informamos que, estas se llevaron a cabo de conformidad con la normatividad vigente, tal como detallamos a continuación:

El día 13 de diciembre de 2026 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 octubre y noviembre de 2025. La citada orden de suspensión fue ejecutada el día 17 de diciembre de 2026 y al momento de realizarla, no fue demostrado el pago de la deuda pendiente.

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..."*

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"

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

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.”

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.”

(...)

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 del servicio de gas natural, con el pago realizado el día 23 de enero de 2026, se generó la orden de reconexión, la cual, fue ejecutada el día 26 de enero de 2026, y su costo de \$69.931,00, fue cobrado a la facturación del servicio, financiada a un plazo de 24 cuotas. Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el artículo 142 de la Ley 142 de 1994.

Ahora bien, con ocasión a su reclamación, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó verificación del caso y constatamos que, el servicio de gas natural del predio en comento fue objeto de procedimientos de suspensión y reconexión en las fechas antes mencionadas, dichas labores fueron realizadas de manera correcta y teniendo en cuenta 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 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.

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 \$10.712,00 por concepto de RECONEXION_26/01/2026, registrado en la factura de los meses de marzo, abril y mayo de 2026, hasta agotar la actuación administrativa. Por lo que, a la fecha, registra un saldo pendiente por cancelar por valor de \$38.508,00 correspondiente a la factura de los meses de marzo, abril y mayo de 2026 que no es objeto de reclamo.

Respecto a su solicitud de pagar el costo de la revisión periódica, que se encuentra actualmente incluido en la facturación de su servicio de gas natural, le indicamos que, dicho requerimiento se deberá realizar a través de nuestra página web <https://portal.gascaribe.com/>, iniciando sesión, o en el caso de aún no haberse registrado ingresando a la opción "REGISTRARME"



Iniciar sesión 

Portal de servicio al cliente de **Gases del Caribe**.

¡Bienvenido!

Para realizar los trámites de tu servicio de gas, de forma fácil y segura. [Iniciar Sesión](#)



Paga con tu número de cupón



Paga con tu número de contrato



Genera y paga un duplicado

 Ayuda

CALLE 54 NO. 59 - 144

AV. EL LIBERTADOR NO. 15-29

CALLE 16A NO. 4 -92

Teléfonos

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

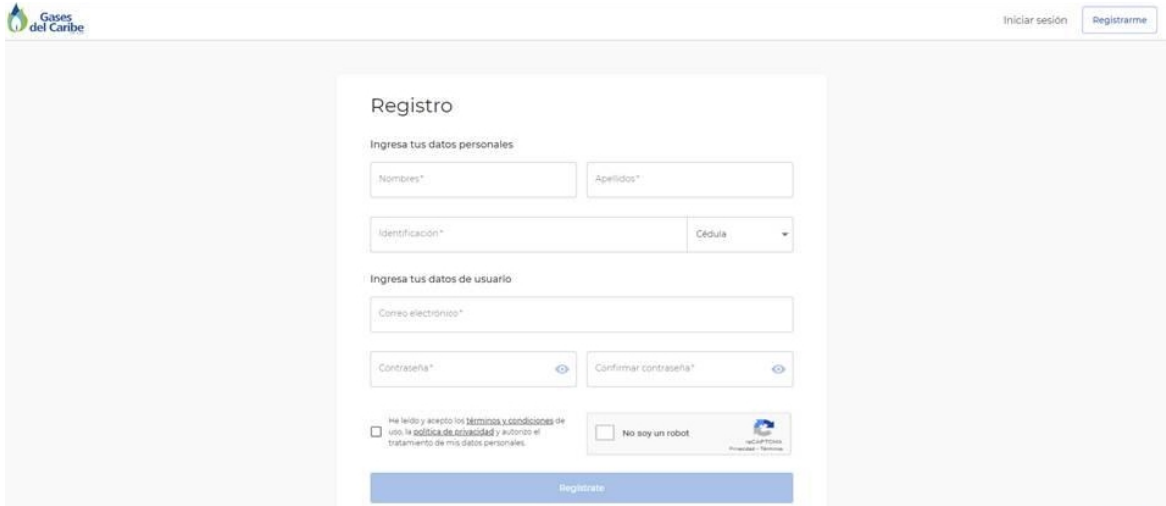
Gascaribe.com

FT-01-PD-A-22

Versión: 1

Fecha: 22/01/2025

a través de la cual deberá realizar la creación de un nuevo usuario, diligenciando los campos de las opciones "Ingresa tus datos personales" e "Ingresa tus datos de usuario", y posteriormente en la opción "REGISTRARSE".



Para activar su cuenta, se le enviará a la cuenta de correo electrónica señalada en el registro, un enlace de activación.



En el e
la vali

ar

Revisa tu correo electrónico

Hemos enviado un enlace a [redacted] para activar tu cuenta

1:25

Si el correo no te ha llegado en 2 minutos, puedes volver a enviar la verificación



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



Tu cuenta en nuestro Portal Web ya está casi lista, sólo falta que valides tu cuenta.

[Validar cuenta](#)

El correo noreply@gascaribe.com sólo tiene como finalidad enviar notificaciones de transacciones realizadas en nuestro portal de forma automática. Por lo anterior, no podremos atender ningún tipo de consultas, peticiones, quejas y reclamos por este medio. Si desea comunicarse con nosotros puede hacerlo a través de nuestra línea telefónica 164 o la línea nacional 01 8000 915 334. También podrá ingresar a la opción PQRs en nuestro portal www.gascaribe.com para registrar su solicitud y/o realizar el pago de sus facturas.

[164](#) | www.gascaribe.com

Al realizar la validación de la cuenta, el enlace la enviará nuevamente a la página de la empresa <https://portal.gascaribe.com/login>, a través de la cual podrá realizar el inicio de sesión, con los datos previamente diligenciados en el registro, los cuales corresponde a su cuenta de correo electrónico y la contraseña establecida.

Una vez se realice el ingreso a la plataforma, podrá realizar el pago de diferidos o financiaciones,

Iniciar Sesión

Correo electrónico*

Contraseña*

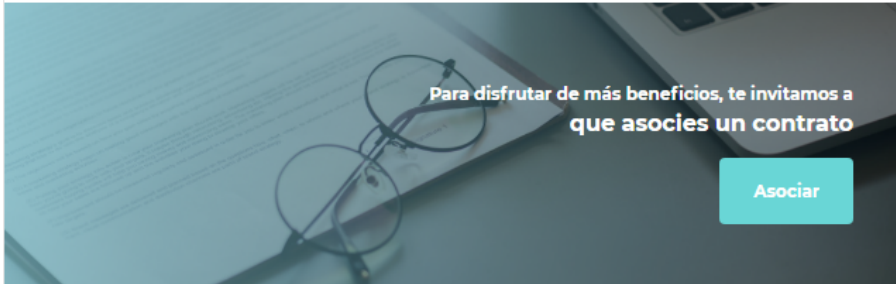
[¿Olvidaste tu contraseña?](#)

[Iniciar Sesión](#)

[¿No tienes cuenta?, Regístrate](#)

Trato al cual requiere realizar

 Asociar contratos



Para disfrutar de más beneficios, te invitamos a
que asocies un contrato

Asociar



Pagos

Se despliega una nueva pestaña, a través de la cual deberá diligenciar el número de contrato del inmueble para el cual realiza su solicitud, y dar clic en la opción “Consultar”, y dar respuesta a la pregunta ¿La información visualizada es la correcta?

Asociar un nuevo contrato

Número de contrato*

?

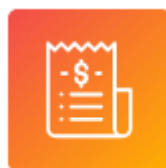
Consultar

Dirección del predio

Nombre del titular

Estrato

Al confirmar la información del contrato y asociarlo, podrá visualizar la opción “Mis deudas” donde ingresando podrá encontrar el detalle de los diferidos y seleccionar aquellos que desea pagar.



Mis deudas

Bienvenido, [Redacted]

Contrato - [Redacted]
Puntos Puntualizate
250 puntos

Febrero 2022
Contrato n°: [Redacted] Factura n°: [Redacted]
Cupón n° [Redacted]

Pagado
\$ 51.180


Pagos


Mis facturas


Cambio de titular


Mi cupo Brilla


Generar cupón


Mis deudas


Revisión periódica

Al ingresar a “Mis deudas” deberá ubicar la sección *Deuda financiada* e ingresar a *Ver detalle*.

Deuda financiada
Productos: Gas

Valor de las financiaciones pendientes que aún no han sido facturadas.

Siguiendo pago
\$ 8.337 (Mar)

Saldo pendiente Gas
\$ 81.980

Saldo total
\$ 81.980

Ver detalle

Al visualizar el detalle podrá escoger aquellas financiaciones que desee pagar con la opción *Agregar*:



Fecha: 22/01/2025