

Rad No.: 25-240-151974

Barranquilla, 20/10/2025

Señor(a)
VICTOR ANAYA OSPINO
Calle 3 No. 7 – 53 Barrio El Campo
Santa Rosa de Lima (Fundacion)

Contrato: 66739125

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas, el día 29 de septiembre de 2025, radicada bajo el No. FD 25-000621, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 3 No. 7 – 53 de Santa Rosa de Lima, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

De conformidad con lo establecido en el artículo 154, de la Ley 142 de 1994 que establece: "(...) *En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos*", para GASCARIBE S.A. E.S.P., solo es factible analizar las facturas de los meses de mayo, junio, julio, agosto, septiembre de 2025.

Ahora bien, con ocasión a su comunicación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, se le cobraron los siguientes conceptos por servicio de gas natural en los meses de mayo, junio, julio, agosto, septiembre de 2025.

Ítem	Concepto	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	sep-25
1	Saldo Anterior	\$ 17.100	\$ 43.507	\$ 71.751	\$ 100.370	\$ 132.411
2	CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 31.049	\$ 34.916	\$ 34.560	\$ 42.036	\$ 24.122
3	INTERESES DE FINANCIACION	\$ 7.056	\$ 7.473	\$ 7.671	\$ 7.217	\$ 7.326
4	ACUERDO DE PAGO_12/04/2025	\$ 2.987	\$ 2.438	\$ 2.147	\$ 2.565	\$ 2.432
5	RECONEXION_14/04/2025	\$ 2.537	\$ 2.603	\$ 2.589	\$ 2.730	\$ 2.753
6	SUBSIDIO 57.59% Cons.	-\$ 17.880	-\$ 20.237	-\$ 19.866	-\$ 24.354	-\$ 13.789
7	RECARG MORA RED INTERNA	\$ 0	\$ 7	\$ 41	\$ 65	\$ 92
	INTERES DE MORA NO GRAVADO (Tasa 1.925%)	\$ 42	\$ 373	\$ 779	\$ 1.116	\$ 1.529
8	IVA	\$ 616	\$ 671	\$ 698	\$ 666	\$ 685
	Total Servicio:	\$43.507	\$71.751	\$100.370	\$132.411	\$ 157.561
	SERVICIOS FINANCIEROS (Serv.Susc.51833489)	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
9	Saldo Anterior	\$166.374	\$333.039	\$ 500.762	\$ 668.577	\$ 844.292
10	SEGURO DEUDORES BRILLA	\$ 9.543	\$ 9.665	\$ 9.787	\$ 15.773	\$ 15.979
11	ACUERDO DE PAGO_12/04/2025	\$ 72.086	\$ 73.415	\$ 70.020	\$ 75.728	\$ 74.352
	ACUERDO DE PAGO_12/04/2025	\$ 4.255	\$ 4.264	\$ 4.273	\$ 4.281	\$ 4.290
12	INTERES DE MORA NO GRAVADO (Tasa 1.925%)	\$ 80.781	\$ 80.379	\$ 84.080	\$ 79.933	\$ 82.320
	Total Servicio:	\$376.546	\$572.513	\$769.292	\$976.703	\$1.178.794

Con relación a los conceptos relacionados en la tabla anterior, nos permitimos informarle lo siguiente:

El **Saldo anterior**, reflejado en la factura del mes de mayo de 2025, corresponde al valor de la factura del mes de abril de 2025, la cual, no había sido cancelada al momento de generar la factura del mes de mayo de 2025.

El Saldo anterior, reflejado en la factura del mes de junio de 2025, corresponde al valor de la factura del mes de mayo de 2025, la cual, no había sido cancelada al momento de generar la factura del mes de junio de 2025.

El Saldo anterior, reflejado en la factura del mes de julio de 2025, corresponde al valor de la factura del mes de junio de 2025, la cual, no había sido cancelada al momento de generar la factura del mes de julio de 2025.

El Saldo anterior, reflejado en la factura del mes de agosto de 2025, corresponde al valor de la factura del mes de julio de 2025, la cual, no había sido cancelada al momento de generar la factura del mes de agosto de 2025.

El Saldo anterior, reflejado en la factura del mes de septiembre de 2025, corresponde al valor de la factura del mes de agosto de 2025, la cual, no había sido cancelada al momento de generar la factura del mes de septiembre de 2025.

CONSUMO DE GAS NATURAL

Con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, los consumos de los meses de mayo, junio, julio, agosto, septiembre de 2025 corresponden estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. SH-21091724-17, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146¹, tal como detallamos a continuación:

Periodo	Lectura actual	-	Lectura anterior	x	Factor de corrección	=	Consumo mes (m3)
May-25	1119		1110		0.9877		9
Jun-25	1129		1119		0.9875		10
Jul-25	1139		1129		0.9894		10
Agos-25	1151		1139		0.9896		12
Sept-25	1158		1151		0.9918		7

Como puede observar, el consumo cobrado en la facturación de los meses analizados corresponde estrictamente a la diferencia de lecturas registradas por el equipo de medida instalado en el inmueble y por ende corresponde al uso que se le da al servicio de gas natural.

De acuerdo con lo anterior, determinamos que, los consumos de los meses de mayo, junio, julio, agosto, septiembre de 2025, corresponden al uso que le está dando el usuario al servicio de gas natural. Por ello, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores cobrados por concepto de consumo en dichas facturas.

ACUERDO DE PAGO_12/04/2025

Con ocasión a su reclamación, realizamos la verificación de nuestra base de datos y constatamos que, la refinanciación de la deuda y/o acuerdo de pago, que se le está cobrado actualmente, fue realizada por el usuario del servicio, el día 12 de abril de 2025, debido a que, el citado servicio se encontraba en mora con el pago de las facturas de los meses de enero, febrero, marzo de 2025, por la suma total de \$84.387,00; de igual manera, presentaba un saldo diferido pendiente por facturar por la suma de \$342.512.00; es decir, que el valor total adeudado al realizar el acuerdo de pago, ascendía a la suma total de \$426.899,00.

¹ Artículo 146 de la Ley 142 de 1994: La medición del consumo, y el precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ellos los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

Para llevar a cabo el acuerdo de pago, fue cancelada una cuota inicial por valor de \$50.000.oo., quedando un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$377.251,oo.

Es importante anotar que, el valor total adeudado fue refinanciado a un plazo de 72 cuotas, a través de la facturación del citado servicio.

Cabe anotar que, el acuerdo de pago se realizó debido al incumplimiento en los pagos del servicio de gas natural del inmueble en mención. Es por ello que, cada vez que es refinanciada la deuda, se extiende el plazo a cancelar y por ende, se generan intereses de financiación.

A continuación, relacionamos los cargos que hicieron parte del mencionado acuerdo de pago:

Concepto	Valor Total
REF INTERES FINAN OTROS SERV	\$ 5.425
REF INTERES RED INTERNA	\$ 473
REVISION PERIODICA	\$ 77.204
CUOTA IVA - BIENES Y SERVICIOS	\$ 22.948
CUOTA IVA- RED INTERNA	\$ 2.677
REF INTERES FINAN GRAVADO OS	\$ 24.916
REF INTERES FINAN GRAVADO RI	\$ 20.721
REF INTERES FINAN NOGRAVADO SP	\$ 4.729
RECARGO POR MORA RED INTERNA	\$ 60
RECARGO POR MORA GRAVADO OS	\$ 57
RECONEXION CENTRO DE MEDICIÓN	\$ 48.684
RECARGO POR MORA NO GRAVADO SP	\$ 669
CONSUMO - RESCREG048	\$ 1.278
CONSUMO	\$ 59.422
CONSTRUCCIÓN RED INTERNA	\$ 107.988
TOTAL	\$ 377.251

Los conceptos indicados como "**intereses de Financiación**", corresponden a los intereses corrientes que se liquidan y se causan mensualmente sobre el capital adeudado. La diferencia del valor en cada una de las cuotas mensualmente causadas se debe a la modalidad de financiación pactada (tasa variable para los intereses). En tal sentido, le indicamos que, cuando la Superintendencia Financiera periódicamente modifica sus tasas de interés, la cuota del crédito es afectada proporcionalmente hacia el alza o hacia la baja, dependiendo de la variación del interés mensual fijado por dicha autoridad financiera.

RECONEXION_14/04/2025

En cuanto a la suspensión del servicio de gas natural realizada el día 4 de marzo de 2025, y la reconexión efectuada el día 14 de abril de 2025, le informamos que, estas fueron efectuadas de conformidad con la normatividad vigente, tal como detallamos a continuación:

El día 20 de febrero de 2025, 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 enero de 2025. La citada orden, fue ejecutada el día 4 de marzo 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 8 de abril de 2025.

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 aquellos servicios que presentan refinanciación en la facturación del servicio se suspenderán con un (1) mes vencido.

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."

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 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 12 de abril de 2025, se generó la orden de reconexión, que fue ejecutada el día 14 de abril de 2025, y su costo de \$78.322,00, fue cobrado en la facturación del servicio, para cancelarlo en un plazo de 24 cuotas. Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el artículo 142² de la Ley 142 de 1994.

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.

2 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".

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.

En lo referente al **Subsidio**, le informamos que, este se liquida de acuerdo con el porcentaje del subsidio que la Ley 142 de 1994 establece: "Artículo 3º. **SUBSIDIOS.** De conformidad con lo establecido en el numeral 99.6 de la Ley 142 de 1994, se utilizarán los siguientes porcentajes para el cálculo de los subsidios, de acuerdo con la metodología descrita en la Resolución CREG-186 de 2010:

Estrato 1	60%
Estrato 2	50%
Estrato 3	0%

Parágrafo 2º. En ningún caso se otorgará subsidio a los consumos superiores al consumo básico (20m³).

El **Interés de Mora - Recargo Mora Red Interna**, se cobra de acuerdo con lo establecido en el capítulo V, artículo 39, del Contrato de Prestación de Servicio Público de Gas Natural, que establece lo siguiente: **INTERÉS MORATORIO: LA EMPRESA cobrará intereses de mora por el no pago oportuno de las facturas, los cuales serán liquidados a la tasa máxima legal permitida, sin perjuicio de que se pueda ordenar la suspensión del servicio.** De acuerdo con lo anterior, el no pago oportuno dentro de las fechas límites de pago, genera un cobro por interés de mora.

El **IVA**, es un impuesto de carácter nacional y grava la prestación de servicios y la venta e importación de bienes en el territorio nacional. La tarifa del IVA varía según la clase de bienes o servicios, siendo en general del 19%; ciertos bienes tienen tarifas diferenciales y otros se encuentran excluidos del impuesto.

cuanto al cobro del concepto de **seguro Crédito Brilla**, le informamos que, el predio en mención tiene una deuda pendiente por cancelar por concepto del Crédito Brilla, y al momento que el beneficiario desea hacer efectivo el crédito aprobado por la Empresa, le son indicados los términos y condiciones a tener en cuenta para obtener el mismo.

Dentro de los requisitos, se le exige el pago de un seguro que es incluido dentro de las cuotas pactadas al momento de la celebración del contrato, para que en caso del fallecimiento del deudor del Crédito Brilla, dicho seguro le cubra el valor de la deuda pendiente.

Por lo anterior, le informamos que mientras se encuentre cancelando la deuda correspondiente al Crédito Brilla, junto con la cuota de este, seguirá cancelando el seguro deudor Brilla, que se dará por terminado una vez se cancele el crédito en su totalidad.

ACUERDO DE PAGO 12/04/2025 respecto al crédito brilla, verificamos nuestra base de datos y constatamos que, el día 12 de abril de 2025, se refinanció la deuda que presentaba el Crédito Brilla del citado inmueble, la cual ascendía a la suma de \$7.041.740,00. Para llevar a cabo el acuerdo de pago del mencionado crédito, fue cancelada una cuota inicial por valor de \$50.000,00, y el saldo de \$6.992.835,00, fue refinanciado a 60 cuotas, por un valor aproximado de \$153.924,00.

Ahora bien, para poder brindar mayor información del crédito facturado es necesario que la solicitud sea presentada por el deudor del crédito anexando copia de la cedula. Lo anterior de acuerdo con lo establecido en la ley 1581 de 2012, relativa a la protección de datos personales.

De acuerdo con todo lo anterior, GASCARIBE S.A E.S.P., confirma el valor facturado en dichos periodos.

Con ocasión a su petición consideramos importante mencionar revisamos nuestro sistema de gestión comercial y constatamos que, a la fecha presenta lo siguientes saldos corrientes y diferidos:

Producto Gas Natural

En saldo corriente presenta un valor pendiente por pagar por la suma de \$25.150,00, correspondiente a la factura del mes de septiembre de 2025, más un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$740.171,00.

Producto Crédito Brilla

En saldo corriente presenta un valor pendiente por pagar por la suma de \$1.021.233,00, correspondiente a las facturas de los meses de abril, mayo, junio, julio, agosto y septiembre de 2025, más un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$6.494.807,00.

De acuerdo a su solicitud nos permitimos anexarle un estado de deuda a la fecha (Ver anexos).

En cuanto a lo manifestado en su comunicación, le informamos que, realizadas las verificaciones necesarias constatamos que, las facturas del citado servicio se están enviando mensualmente a la dirección que corresponde.

No obstante, hemos tomado atenta nota sobre lo indicado por usted, con el fin de verificar la entrega oportuna de las facturas del servicio de gas natural en el inmueble en mención.

Consideramos importante indicarle que, de acuerdo con la programación en nuestro sistema comercial, en el sector donde se encuentra ubicado el servicio de gas natural del citado inmueble las facturas se entregan entre los días 29 y 31 de cada mes.

Referente a la suspensión del servicio de gas natural realizada el día 11 de junio de 2025, y la reconexión efectuada el día 3 de octubre de 2025, le informamos que, estas fueron efectuadas de conformidad con la normatividad vigente, tal como detallamos a continuación:

El día 3 de junio de 2025, 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 abril de 2025. La citada orden, fue ejecutada el día 11 de junio 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 los días 8 de julio de 2025 y 16 de septiembre de 2025.

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 aquellos servicios que presentan refinanciación en la facturación del servicio se suspenderán con un (1) mes vencido.

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."

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 con el pago realizado el día 2 de octubre de 2025, se generó la orden de reconexión, que fue ejecutada el día 3 de octubre de 2025 y su costo de \$311.860,00, 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 142³ de la Ley 142 de 1994.

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.

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 JUBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS002/73
231951821

Se anexa lo enunciado.

3 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”.*