

RESOLUCION No. 240-24-200682 de 16/04/2024

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **FEDERICO OROZCO**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **DIAGONAL 54 KR 7H - 126** de **BARRANQUILLA**, Contrato No.: **1153813**.

El Jefe del Departamento de Atención al Usuario de GASES DEL CARIBE S. A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS, en uso de sus atribuciones legales y reglamentarias y, considerando:

ANTECEDENTES

PRIMERO: Que el señor FEDERICO OROZCO, realizó reclamación a través de nuestras oficinas de atención al usuario, el día 11 de marzo de 2024, radicada con interacción No. 211428168, a través de la cual manifestó inconformidad con las reconexiones realizadas los días 14 de diciembre de 2023 y 21 de febrero de 2024, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Diagonal 54 KR 7H - 126, de Barranquilla.

SEGUNDO: Que mediante comunicación telefónica efectuada el día 26 de marzo de 2024, radicada bajo interacción No. 211428168, GASCARIBE S.A. E.S.P., dio respuesta a la reclamación realizada de manera verbal a través de nuestra línea de atención al usuario, por el señor FEDERICO OROZCO, en la cual se informó la decisión de la empresa, contra la cual se le otorgaron los recursos de reposición y en subsidio el de apelación para ante la Superintendencia de SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, para ser presentados dentro del término legal previsto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994

TERCERO: Que el día 01 de abril de 2024, el señor FEDERICO OROZCO, presentó recursos de la vía gubernativa mediante escrito radicado bajo No. SO 24-001090, sin especificar el acto administrativo contra el cual presenta los mencionados recursos, por lo que teniendo en cuenta los argumentos de la usuaria y revisada nuestra base de datos se constató que el único reclamo en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Diagonal 54 KR 7H - 126, de Barranquilla, fue realizado realizó reclamación a través de nuestras oficinas de atención al usuario, el día 11 de marzo de 2024, radicada con interacción No. 211428168, presentada por el señor FEDERICO OROZCO, a través de la cual *manifestó inconformidad con las reconexiones realizadas los días 14 de diciembre de 2023 y 21 de febrero de 2024, facturado en el servicio de gas natural*. Por ello, el escrito de recursos se resolverá respecto de la comunicación telefónica efectuada el día 26 de marzo de 2024, radicada bajo interacción No. 211428168, mediante la cual se dio respuesta a la reclamación realizada el día del 11 de marzo de 2024.

ANALISIS

1. Que GASES DEL CARIBE S.A., EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS se encuentra regulada por la Ley 142 de 1994, Ley 689 de 2001 y demás normas concordantes.

RESOLUCION No. 240-24-200682 de 16/04/2024

2. Sea lo primero indicar que, en el derecho de petición inicial el señor FEDERICO OROZCO, manifestó inconformidad por el concepto de las reconexiones realizadas los días 14 de diciembre de 2023 y 21 de febrero de 2024, por lo que, en la presente resolución, la empresa solo se pronunciará sobre el citado concepto.
3. Ahora bien, los días 20 de noviembre de 2023 y 15 de febrero de 2024, fueron generadas las ordenes 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 septiembre, octubre y noviembre de 2023, y diciembre de 2023 y enero de 2024, respectivamente. Las citadas ordenes de suspensión fueron ejecutadas los días 24 de noviembre de 2023 y 16 de febrero de 2024 y al momento de realizarla, no fue demostrado el pago de la deuda pendiente. *Anexamos registro/informe al expediente.*
4. Cabe señalar que, al momento de realizar la suspensión del servicio no fue demostrado el pago de la deuda pendiente y a la citada fecha, el servicio presentaba mora con el pago de los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2023, y diciembre de 2023 y enero de 2024, respectivamente. Por lo tanto, la Empresa realizó la suspensión antes señalada, de acuerdo con lo establecido en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, el cual señala: *"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..."*
5. 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.

6. 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"*.

RESOLUCION No. 240-24-200682 de 16/04/2024

7. 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.
8. 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.
9. 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 (...)."
(...)

RESOLUCION No. 240-24-200682 de 16/04/2024

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.

10. Ahora bien, al eliminar la causal de suspensión del servicio de gas natural, con los pagos realizados los días 13 de diciembre de 2023 y 19 de febrero de 2024, se generaron las ordenes de reconexiones, las cuales fueron ejecutadas los días 14 de diciembre de 2023 y 21 de febrero de 2024, de conformidad con lo establecido en el Artículo 142 de la Ley 142 de 1994, el cual señala: *"Restablecimiento del servicio. Para restablecer el servicio si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su 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..."*. Anexamos copia del acta/ registro al expediente.
11. Es pertinente indicar que, el cobro de los costos en que incurrió la empresa para efectuar las reconexiones del servicio, por las sumas de \$19.773.00 y \$57.378.00, se cobra al usuario de conformidad con lo establecido por la ley 142 de 1994 en su artículo 142. Cabe señalar que dicho valor, fue financiado automáticamente para cancelarse en un plazo de 24 cuotas, para mayor facilidad de pago.
12. Por lo anteriormente señalado GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el acto de suspensión y los valores facturados por concepto de Reconexión desde centro de medición

RESOLUCION No. 240-24-200682 de 16/04/2024

realizada los días 14 de diciembre de 2023 y 21 de febrero de 2024, puesto que se realizó en cumplimiento de la normatividad vigente. Así las cosas, no es posible para la Empresa acceder a sus pretensiones relativas al retiro del cobro por concepto de reconexión del servicio.

Por lo anteriormente expuesto, el Jefe del Departamento de Atención al Usuario de GASES DEL CARIBE S. A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS.

RESUELVE

PRIMERO: Confirmar la comunicación telefónica efectuada el día 26 de marzo de 2024, radicada bajo interacción No. 211428168, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentada el día 11 de marzo de 2024, por el (la) señor (a) **FEDERICO OROZCO**.

SEGUNDO: Conceder recurso de apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y enviar a ésta, para efectos de la resolución del recurso de apelación solicitado, todos los documentos relativos al reclamo presentado por el (la) señor (a) **FEDERICO OROZCO**.

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los dieciséis (16) días del mes de abril de 2024.



CARLOS JÚBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

Anexo: lo enunciado a la SSPD
WENZ/73
212147024

RESOLUCION No. 240-24-200682 de 16/04/2024

NOTIFICACIÓN PERSONAL				
En las oficinas de GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P. a los:	DÍA:	MES:	AÑO:	HORA:
Se procede a efectuar notificación personal a el(la) señor(a):				
Identificado con cédula de ciudadanía N° :				
De la Comunicación y/o Resolución N° :				
Expedida por GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P. el:	DÍA:	MES:	AÑO:	
Notificado por:		Contrato:		
El notificado:	FIRMA:			
	N° DE CEDULA:			