

## RESOLUCION No. 240-24-202178 de 28/10/2024

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **ELVIRA SUAREZ CANDANOZA**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **CL 27 KR 12 - 79** de **CIENAGA**, Contrato No.: **17133510**.

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 la señora ELVIRA SUAREZ CANDANOZA presentó comunicación en nuestras oficinas el día 5 de septiembre de 2024, radicada bajo No. CG 24-001258, mediante las cuales *manifestó desacuerdo con la facturación del mes de julio de 2024*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 27 No. 12 - 79 de Ciénaga.

SEGUNDO: Que mediante comunicación No. 24-240-148407 del 25 de septiembre de 2024, GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta al derecho de petición presentado por el(la) señor(a) ELVIRA SUAREZ CANDANOZA, cuya notificación se realizó de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente.

TERCERO: Que mediante escrito de fecha 11 de octubre de 2024, radicado bajo No CG 24-001457, el(la) señor(a) ELVIRA SUAREZ CANDANOZA, presentó ante GASCARIBE S.A. E.S.P., dentro del término legal previsto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, recurso de reposición y en subsidio el de apelación para ante LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS contra la comunicación No. 24-240-148407 del 25 de septiembre de 2024.

### ANALISIS

1. Que GASES DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS se encuentra regulada por la Ley 142 de 1994 y demás normas concordantes.
2. Primeramente, nos permitimos señalar que a través de la facturación del mes de *julio de 2024* se realizó el cobro de los siguientes conceptos:

No	Concepto NATURAL	SERVICIO	GAS	Capital	Intereses
				<b>jul-24</b>	
<b>1</b>	CONSUMO DE GAS NATURAL			\$ 39.551	\$ 0
<b>2</b>	ACUERDO DE PAGO_08/06/2024			\$ 6.649	\$ 3.281
<b>3</b>	RECONEXION_12/06/2024			\$ 2.220	\$ 1.538
<b>4</b>	SUBSIDIO 50.00% Cons.			-\$ 19.775	\$ 0
<b>5</b>	IVA			\$ 253	\$ 0
<b>6</b>	INTERES DE MORA (Tasa 2.136%)			\$ 0	\$ 167
	<b>TOTAL GAS NATURAL</b>			<b>\$ 28.898</b>	<b>\$ 4.986</b>
	<b>CONCEPTOS SERVICIOS FINANCIEROS BRILLA (Serv.Susc.51676979)</b>				
<b>7</b>	SALDO ANTERIOR			\$ 340.571	\$ 0
<b>8</b>	SEGURO DEUDORES BRILLA			\$ 10.603	\$ 0

**RESOLUCION No. 240-24-202178 de 28/10/2024**

<b>9</b>	ACUERDO DE PAGO_08/06/2024	\$ 171.131	\$ 151.688
<b>10</b>	ACUERDO DE PAGO_08/06/2024	\$ 1.877	\$ 0
<b>11</b>	INTERES DE MORA (Tasa 2.136%)	\$ 0	\$ 2.372
	<b>TOTAL SERVICIOS FINANCIEROS BRILLA</b>	<b>\$ 524.182</b>	<b>\$ 154.060</b>
	<b>TOTAL GAS NATURAL - SERVICIOS FINANCIEROS BRILLA</b>	<b>\$ 712.126</b>	

- A través de la comunicación recurrida, no se otorgaron los recursos de ley respecto de los Servicios Financieros Brilla, por no tratarse de un tema concerniente a la prestación del servicio de gas natural, por lo cual, GASCARIBE S.A. E.S.P., dará trámite al recurso de reposición y en subsidio de apelación que hoy nos atañe, solo respecto del Servicio de Gas Natural del inmueble objeto de estudio. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, el cual señala que "*El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar **ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato.** (...)*" (Negrillas y subrayas fuera de texto).
- Ahora bien, en cuanto al concepto de Consumo del mes de julio de 2024, le informamos que, este corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. SH-21011479-19, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 1461, tal como detallamos a continuación:

<b>Periodo</b>	<b>Lectura actual</b>	-	<b>Lectura anterior</b>	x	<b>Factor de corrección</b>	=	<b>Consumo mes (m3)</b>
Jul-2024	728		716		0.9905		12

- Como puede observar, el consumo cobrado en la facturación del mes de julio de 2024 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.
- El día 26 de octubre de 2024, a través de la labor de toma de lectura se constató que el medidor registraba una lectura de **760 metros cúbicos**, la cual se encuentra acorde y consecuente con la anotada en la facturación del servicio.
- De acuerdo con lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo cobrado en la facturación del mes de julio de 2024, toda vez que se ajusta a la utilización del servicio del inmueble en mención y a las diferencias de lecturas registradas por el medidor instalado para tal fin, de conformidad con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994<sup>2</sup>.
- Respecto al concepto de ACUERDO DE PAGO 08/06/2024, le informamos que, a la fecha de presentación de su reclamación, la refinanciación de la deuda y/o acuerdo de pago, que

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello 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.

## RESOLUCION No. 240-24-202178 de 28/10/2024

se estaba facturando, fue realizada el día 07 de junio de 2024, por la señora ELVIRA SUAREZ, identificada con cédula No. 57.412.523, toda vez que el citado servicio se encontraba en mora con el pago de las facturas de los meses de febrero, marzo, abril y mayo de 2024, por la suma de \$110.935.00; de igual manera, presentaba un saldo diferido pendiente por facturar por la suma de \$71.728.00. Es decir, que el valor total adeudado al realizar el acuerdo de pago ascendía a la suma de \$182.663.00.

- Para llevar a cabo el acuerdo de pago, fue cancelada una cuota inicial por valor de \$15.000.00., y por política comercial se realizó un descuento de \$14.839.00, quedando un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$167.824.00, financiado a un plazo de 20 cuotas, a través de la facturación del citado servicio. Anexamos copia de la refinanciación de la deuda y/o acuerdo de pago.
- 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	\$ 1.207
REVISION PERIODICA	\$ 61.994
CUOTA IVA - BIENES Y SERVICIOS	\$ 11.653
REF INTERES FINAN GRAVADO OS	\$ 6.438
REF INTERES FINAN NOGRAVADO SP	\$ 473
RECARGO POR MORA RED INTERNA	\$ 42
RECARGO POR MORA GRAVADO OS	\$ 499
RECARGO POR MORA NO GRAVADO SP	\$ 2.933
CONSUMO	\$ 80.950
DUPLICADO DE FACTURA	\$ 399
IVA COBRO DUPLICADO	\$ 80
CUOTA IVA - BIENES Y SERVICIOS	\$ 1.156
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 167.824</b>

9. 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.
10. De acuerdo con lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma la refinanciación de la deuda y/o acuerdo de pago realizado el día 07 de junio de 2024.

## RESOLUCION No. 240-24-202178 de 28/10/2024

11. En cuanto al concepto de RECONEXION 12/06/2024, le informamos que, el día 22 de marzo de 2024, fue generada la orden de suspensión del servicio de gas natural del inmueble en mención, toda vez que, se encontraba en mora en el pago de las facturas de los meses de enero y febrero de 2024. La citada orden de suspensión fue ejecutada el día 03 de abril de 2024 sin que, al momento de realizarla, fuera demostrado el pago de la deuda pendiente. Anexamos al expediente copia del informe/registro.

- 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; por lo que, se generó una nueva orden de suspensión, que fue ejecutada el día 11 de mayo de 2024. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
- 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 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."**

## RESOLUCION No. 240-24-202178 de 28/10/2024

- 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."***

## RESOLUCION No. 240-24-202178 de 28/10/2024

(...)

- 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 la celebración de la refinanciación de la deuda y/o acuerdo de pago el día 07 de junio de 2024, se generó la orden de reconexión, que fue ejecutada el día 12 de junio de 2024, y su costo ascendió a la suma de \$71.723.00, financiado en 24 cuotas, a través de la facturación del servicio. Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el artículo 142<sup>3</sup> de la Ley 142 de 1994. Anexamos al expediente copia del informe/registro.

12. 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.

13. En relación con el concepto de 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:

<i>Estrato 1</i>	<i>60%</i>
<i>Estrato 2</i>	<i>50%</i>
<i>Estrato 3</i>	<i>0%</i>

*Parágrafo 2º. En ningún caso se otorgará subsidio a los consumos superiores al consumo básico (20m<sup>3</sup>).*

14. En cuanto al IVA, le informamos que, 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.

15. Referente al INTERÉS DE MORA, este 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*

<sup>3</sup> **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*".



## **RESOLUCION No. 240-24-202178 de 28/10/2024**

*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.*

16. Es pertinente resaltar que GASCARIBE S.A., E.S.P., como empresa garante y cumplidora de las normas que la rigen, respeta el derecho fundamental del debido proceso de los usuarios.
17. De acuerdo con todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P. confirma el cobro en la facturación del Servicio de Gas Natural del mes de julio de 2024, de los conceptos de *CONSUMO, ACUERDO DE PAGO\_08/06/2024, RECONEXION\_12/06/2024, INTERÉS DE MORA, IVA y FINANCIACION.*
18. Respecto a la solicitud de envío de expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, le indicamos que, una vez finalice el proceso de notificación de la resolución que nos ocupa, la Empresa realizará las acciones pertinentes para el envío del expediente y posterior estudio del recurso de alzada por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

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 No. 24-240-148407 del 25 de septiembre de 2024, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentadas el día 05 de septiembre de 2024, por el (la) señor (a) **ELVIRA SUAREZ CANDANOZA.**

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) **ELVIRA SUAREZ CANDANOZA.**

### **NOTIFIQUESE**

Dado en Barranquilla a los veintiocho (28) días del mes de octubre de 2024.



JUAN CARLOS ZUÑIGA AGUILERA  
Jefe Departamento de Ventas y Atención a Usuarios

Anexos: Lo anunciado a la recurrente y a la SSPD.

MARLUQ/73  
219704014

**RESOLUCION No. 240-24-202178 de 28/10/2024**

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:				