

Rad No.: 24-240-112541

Barranquilla, 18/03/2024

Señor(a)  
LUZ DIVINA ARIAS BADILLO  
Calle 10 No. 12A - 1 Apartamento 503 Barrio Miraflores  
Santa Marta

Contrato: 17108681

Asunto: Verificación de Facturación.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 29 de febrero de 2024, radicada con el No. 24-001005, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 10 No. 12A - 1 Apartamento 503 de Santa Marta, nos permitimos realizar los siguientes respetuosos comentarios:

En cuanto a la suspensión realizada el día 21 de junio de 2023, y la reconexión efectuada el día 16 de febrero de 2024, le informamos que, estas se llevaron a cabo de conformidad con la normatividad vigente, tal como detallamos a continuación:

El día 16 de abril de 2023, 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 febrero y marzo de 2023. 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 la orden de suspensión desde centro de medición, la cual fue ejecutada el día 21 de junio de 2023. Por lo que desvirtuamos lo mencionado por usted sobre que la empresa espero a que el usuario se encontrase en mora de 12 facturas para realizar la suspensión.

Teniendo en cuenta que, a pesar de estar el servicio suspendido el medidor continuaba registrando diferencia de lecturas toda vez que, estaban haciendo uso del servicio sin autorización de la empresa, se le generó una nueva suspensión, la cual, fue ejecutada el día 22 de septiembre de 2023.

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 15 de febrero de 2024, se generó la orden de reconexión, la cual, fue ejecutada el día 16 de febrero de 2024, y su costo de \$285.586.00, fue cobrado en la facturación del servicio, financiada a un plazo de 48 cuotas. Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el artículo 142<sup>1</sup> 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

No obstante, lo anterior, analizando la reclamación presentada y una vez revisada nuestra base de datos, se pudo verificar que no hubo rotura de piso para efectuar la suspensión del servicio desde la tubería que se encuentra en la parte externa del inmueble, sin embargo, la suspensión efectuada se realizó desde el centro de medición retirando la válvula de cierre.

Por lo anterior y de acuerdo con nuestra política comercial, la empresa descontó el valor cobrado por concepto de reconexión por acometida por la suma de \$285.586.00, y solamente cobrará el valor de \$57.378.00, correspondiente al costo de la reconexión desde centro de medición 16 de febrero d 2024.

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](http://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](http://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

GSS004/73  
210948718

---

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