

Rad No. 25-240-133309

Barranquilla, 16/07/2025

Señor(a)
NEMESIA RICARDO BLANCO
Urb. Portal De Las Avenid Manzana Casa 14
Santa Marta (Mag)

Contrato: 17150468

Asunto: Confirmación de Comunicación – Solicitud de Informacion

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras oficinas el día 25 de junio de 2025, radicada bajo el No. Interacción 228389224, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Urb. Portal De Las Avenid Manzana Casa 14 de Santa Marta, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Referente al pago realizado a otro contrato, le indicamos que el día 15 de abril de 2025 la señora DOLLIS SUCETH RODRIGUEZ RICARDO, presentó en nuestras oficinas de Atención a Usuarios un derecho de petición que versa sobre los mismos hechos (pago por error a otro contrato), del derecho de petición presentado por usted el día 25 de junio de 2025.

Al respecto, es importante indicarle que, el derecho de petición presentado el día 15 de abril de 2025 fue respondido oportunamente mediante nuestra comunicación 25-240-120475 del 5 de mayo de 2025 La cual se encuentra en firme, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 87 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Es importante mencionar que, en la comunicación No. 25-240-120475 del 5 de mayo de 2025 no se otorgaron los recursos de Ley, conforme con lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, el cual señala: *"...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."*, toda vez que GASCARIBE S.A. E.S.P., no tomó decisión alguna, simplemente emitió una comunicación de carácter informativo.

De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que el derecho de petición presentado el día 25 de junio de 2025 relativo al pago por error a otro contrato, fue resuelto a través de la comunicación 25-240-120475 del 5 de mayo de 2025 que se encuentra en firme de acuerdo con lo previsto en el artículo 87 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establece lo siguiente: *"Firmeza de los actos administrativos. Los actos administrativos quedarán en firme. ... 1. Cuando contra ellos no proceda ningún recurso, desde el día siguiente al de su notificación, comunicación o publicación según el caso. ..."*

Por lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., ratifica lo expresado en nuestra comunicación No. 25-240-120475 del 5 de mayo de 2025 de conformidad con lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, que establece: ***"Peticiónes irrespetuosas, oscuras o reiterativas: (...) Respecto de peticiones reiterativas ya***

resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores” (negrillas fuera del texto).

En respuesta a su inconformidad en la cual manifiesta que a través de la línea le indicaron que se acercara a las oficinas para que le brindaran los datos del contrato en el que hizo el pago de forma errada, nos permitimos informarle que, al realizar las validaciones pertinentes, se evidenció que la asesora no garantiza que en las oficinas se le proporcionará la información necesaria, sino que le sugiere acercarse para validar la información que le brindarán respecto a su caso.

Queremos resaltar que para garantizar el cumplimiento de los Organismos y Leyes que nos rigen, capacitamos y evaluamos constantemente al personal encargado de ello, con el fin que las labores que se le encomiendan se lleven a cabo en los mejores términos de cordialidad y entendimiento con el usuario. Por lo que ofrecemos disculpas por los inconvenientes ocasionados.

GASCARIBE S.A. E.S.P., ratifica su compromiso de continuar prestando un servicio de calidad, brindando un trato cordial y cortés a todos nuestros usuarios, resolviendo de manera oportuna cualquier petición, queja o reclamación dentro de los mejores términos comerciales.

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.

Atentamente,



CARLOS JÚBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS013/73
228389224