

Rad No.: 26-240-109837

Barranquilla, 2/03/2026

Señor(a)
LUZ SIZA DIMURO
Calle 36 No. 29 – 5
Barranquilla

Contrato: 1092455

Asunto: Reclamo por Cargos.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 26 de febrero de 2026, radicada bajo el No. 26-005356, relativa al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 36 No. 29 – 5 de Barranquilla, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación versa sobre el concepto de ACUERDO DE PAGO_29/04/2025, por lo cual, GASCARIBE S.A E.S.P., en la presente comunicación solo se pronunciara al respecto.

El concepto de ACUERDO DE PAGO_29/04/2025, corresponden a los cargos que hicieron parte del acuerdo de pago realizado el día 29 de abril de 2025, por el señor usuario del servicio, toda vez que, el citado servicio de gas natural se encontraba en mora con el pago de las facturas de los meses de enero, febrero y marzo de 2025.

Es de anotar que, el cobro por los conceptos que hicieron parte del acuerdo de pago en comento, fueron diferidos a un plazo de 72 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de abril de 2025.

Con relación al cobro realizado por el concepto de ACUERDO DE PAGO_29/04/2025, le indicamos que, de conformidad con lo estipulado en el artículo 152 de la Ley 142 de 1994, es de la esencia del contrato de servicios públicos que los suscriptores o usuarios puedan presentar reclamos en caso de que en la factura de servicios públicos le estén cobrando conceptos que no ha consumido.

No obstante, el término que tiene el usuario para presentar reclamaciones por facturación se encuentra limitado por el inciso 3° del artículo 154 ibidem, el cual establece lo siguiente:

(...)

"En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos"

(...)

En este sentido, el inciso 3° del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, es claro al disponer que, el derecho de los usuarios para presentar reclamaciones por la mala facturación o cobro excesivo no es indefinido, toda vez que, la ley concede un término de cinco (5) meses contados desde la expedición de la factura.

Por lo anterior, no es factible para la empresa atender su reclamación respecto a los cobros efectuados por concepto de ACUERDO DE PAGO_29/04/2025, toda vez que,

BARRANQUILLA - COLOMBIA
CARRERA 54 No. 59 - 144

SANTA MARTA - COLOMBIA
AV. EL LIBERTADOR No. 15-29

VALLEDUPAR - COLOMBIA
CALLE 16A No. 4 -92

Teléfonos
Servicio al Cliente (605) 3227000 Conmutador (605) 3612499 - (605) 3197310

Gascaribe.com

perdió su derecho a reclamar, al haber expirado los cinco (5) meses a partir de la fecha de expedición de la factura en la que se cobró la primera cuota, conforme a lo establecido en el inciso 3° del artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Teniendo en cuenta lo anterior, le informamos que no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., atender ningún tipo de reclamación relacionada con los valores facturados por concepto de ACUERDO DE PAGO_29/04/2025, señalados en su escrito.

Lo anterior, debido a que, por la caducidad de la acción de reclamación, no existen razones para revivir la oportunidad de revisar las facturas de los meses abril, mayo, junio, julio, agosto de 2025, por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 134 de la Ley 142 de 1994, cualquier persona capaz, que a cualquier título habite un inmueble, tiene derecho a recibir los servicios públicos domiciliarios, al hacerse parte de un contrato de servicios públicos.

En concordancia con lo anterior, el artículo 130 de la mencionada ley establece lo siguiente: *"Son partes del contrato la empresa de servicios públicos, el suscriptor y/o usuario. El propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos"*. Es por ello que, se puede afirmar que tanto el propietario, como el suscriptor y los usuarios del servicio son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos; y por lo tanto, están legitimados por ley para firmar convenios o acuerdos con las Empresas de Servicios Públicos.

Es de anotar que según concepto SSPD -OJ-2007-059 la Superintendencia de Servicios públicos señala: *"Tal como lo señaló esta oficina jurídica mediante concepto SSPD-OJ-2006-443 es facultativo de la Empresa celebrar convenios o acuerdos de pago con los usuarios que adeuda el pago de las correspondientes facturas, dado que toda entidad prestadora de Servicios Públicos Domiciliarios puede contar con mecanismos propios tendientes a la recuperación de acreencias, aplicando principios de gestión gerencial y recaudo de cartera como índice de eficiencia."*

En este mismo sentido, la Corte Constitución en Sentencia T-697 de 2002 indicó lo siguiente: *"(...) Por tanto, en desarrollo y ejecución del mencionado contrato las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios pueden expedir actos conducentes a la recuperación de la cartera morosa ofreciéndole al efecto a sus deudores planes de pago que conlleven descuentos, financiación, plazos adicionales y demás medidas recaudatorias que sin discriminación alguna, pero si bajo taxativos requisitos y condiciones, le concedan a los deudores morosos la posibilidad de continuar recibiendo los respectivos servicios al amparo del "acuerdo de pago" que suscriban para con las Empresas, y que en todo caso debe cumplirse en la forma y términos que al respecto se estipulen (...)"*.

Igualmente, el concepto SSPD 269 DE 2007, indica que: *"... la celebración de acuerdos o planes de financiamiento entre las Empresas de servicios públicos y sus usuarios es válida en la medida en que dichos acuerdos responden al principio jurídico de la autonomía de la voluntad privada. No obstante lo anterior, ha de señalarse que la sola disposición de las partes de llegar a un acuerdo de pago de uno o varios periodos de facturación dejados de cancelar, implica para la Empresa una renuncia implícita a ejecutar las acciones de suspensión del servicio, o a adelantar un proceso ejecutivo con fundamento en las facturas objeto de acuerdo, toda vez que el acuerdo de pago se constituirá en el nuevo título a partir del cual la Empresa puede hacer exigibles las obligaciones que constituyen su objeto"*.

Adicionalmente, le señalamos que cuando un inmueble residencial sea entregado en arrendamiento, mediante contrato verbal o escrito, y el pago de los servicios públicos corresponda al arrendatario, el arrendador del inmueble podrá mantener la solidaridad en los términos establecidos en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001, o atender el procedimiento señalado en el Decreto 3130 de 2003, caso en el cual, no será responsable solidariamente con el pago del servicio público domiciliario de gas natural y el inmueble no quedará afectado al pago del mismo.

Para tal efecto, el arrendador y/o el arrendatario deberán informar a LA EMPRESA, a través del formato previsto para ello, de la existencia, terminación y/o renovación del contrato de arrendamiento, y en la misma diligencia anexar la garantía correspondiente para su estudio.

Una vez cumpla con los requisitos y constituya debidamente las garantías del caso, el arrendador no será solidario en el pago de la facturación del servicio y el inmueble quedará desafectado con relación al pago del mismo, a partir de la fecha en la cual cumpla con los requisitos antes señalados.

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 JÚBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS002/73
237784628