

Rad No.: 26-240-116699

Barranquilla, 10/04/2026

Señor(a)
JOSE DE LOS SANTOS PADILLA MARTINEZ
josepadillam11@gmail.com
Carrera 12 Calle 17 - 125
Las Piedras

Contrato: 66576401

Asunto: Reclamo por Cargos

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 25 de marzo de 2026, radicada bajo el N° 26-000003, relativa al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 12 No. 17 - 125 de Las Piedras, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión de los cobros realizados bajo el concepto de Acuerdo De Pago_10/03/2023, GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación solo se pronunciará al respecto.

El concepto de Acuerdo De Pago_10/03/2023, corresponde a los cargos que hicieron parte del acuerdo de pago realizado el día 10 de marzo de 2023 por el 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 noviembre, diciembre de 2022, enero y febrero de 2023.

Es de anotar que, el cobro por los conceptos que hicieron parte del acuerdo de pago en comento, fueron diferidos a un plazo de 120 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de marzo de 2023.

Con relación al cobro realizado por el concepto de Acuerdo De Pago_10/03/2023, 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_10/03/2023, toda vez que, 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_10/03/2023 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 de marzo, abril, mayo, junio y julio de 2023, por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

Ahora bien, en cuanto a su solicitud de suministrar copia del acuerdo de pago, nos permitimos anexar copia del mismo a la presente comunicación.

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

GSS007/73
238934138

Anexo lo enunciado