

Rad No.: 26-240-121112

Barranquilla, 4/05/2026

Señor(a)  
YENETH CAICEDO AVILA  
[labombasexy53@gmail.com](mailto:labombasexy53@gmail.com)  
Calle 19 No. 9A - 42  
Maratea

*Contrato:* 48131149

Asunto: Reclamo por Cargos facturados.

En respuesta a la comunicación recibida en nuestras oficinas los días 13 y 16 de abril de 2026, radicada bajo el No. 26-009660, por medio de la cual la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS y la Defensoría del pueblo, realiza traslado por competencia de la Petición, queja o reclamo, presentado por usted, ante el despacho del ente Supervisor, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 19 No. 9A - 42 de Maratea , nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

**ACUERDO DE PAGO 23/06/2021 del producto gas.**

Revisada nuestra base de datos, se constató que, a la fecha, en el citado servicio se está facturado un concepto de ACUERDO DE PAGO\_23/06/2021, correspondiente a la financiación realizada el día 23 de junio de 2021, toda vez que, se encontraba en mora con la facturación del servicio.

Es de anotar que, el cobro por concepto de ACUERDO DE PAGO\_23/06/2021, fue diferido a un plazo de 72 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de julio de 2021.

**ACUERDO DE PAGO 13/11/2021 del producto brilla.**

Con ocasión a su reclamación, realizamos la verificación de nuestra base de datos y constatamos que, la refinanciación de la deuda y/o acuerdo de pago, que se le está cobrado actualmente, fue realizada por el usuario del servicio, el día 13 de noviembre de 2021, debido a que, el citado servicio se encontraba en mora con el pago de las facturas de los meses de julio, agosto, septiembre y octubre de 2021, por la suma total de \$425.753.00; de igual manera, presentaba un saldo diferido pendiente por facturar por la suma de \$4.093.150.00; es decir, que el valor total adeudado al realizar el acuerdo de pago, ascendía a la suma total de \$4.518.903,00.

Para llevar a cabo el acuerdo de pago, fue cancelada una cuota inicial por valor de \$25.000.00., quedando un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$4.467.651.00. Ahora bien, para entregar copia del mencionado acuerdo de pago donde podrá evidenciar la información detallada del mismo, se hace necesario que la deudora nos aporte copia de su cedula, lo anterior de acuerdo con la ley 1581 de protección de datos personales.

Es importante anotar que, el valor total adeudado fue refinanciado a un plazo de 120 cuotas, a través de la facturación del citado servicio.

Con relación a los cobros realizados por los conceptos de ACUERDO DE PAGO\_23/06/2021, le indicamos que, de conformidad con lo estipulado en el artículo 152 de la Ley 142/94, 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 ibídem, 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 142/94, 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 ACUERDO DE PAGO\_23/06/2021, 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 142/94.

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\_23/06/2021, señalados en su escrito.

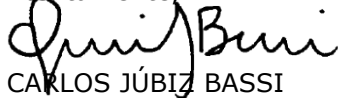
Lo anterior, debido a que, por la caducidad de la acción de reclamación, no existen razones para revivir la oportunidad de revisar las facturas de los meses julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2021 por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

Así mismo nos permitimos anexarle un estado de deuda a la fecha en el cual podrá verificar las cuotas y el saldo pendiente de los mencionados acuerdos de pago.

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. Solo para el acuerdo de pago del producto gas. 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

GSS001/73  
239935277

Anexo lo enunciado