

Rad No.: 25-240-158372

Barranquilla, 26/11/2025

Señor(a)
BLANCA NIEVE MEZA RODRIGUEZ
mario1992ga@gmail.com
maria37moral@gmail.com
blancmezroz@gmail.com
Calle 2 No. 2 – 315
Jaime – Magdalena.

Contrato: 67121767

Asunto: Reclamo por Cargos.

En respuesta a la comunicación recibida en nuestras oficinas el día 10 de noviembre de 2025, radicada bajo el No. 25-028049, por medio de la cual la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS, 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 2 No. 2 – 315 de Jaime - Magdalena nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

PRODUCTO GAS NATURAL

El concepto de ACUERDO DE PAGO_11/10/2024 corresponde a los cargos que hicieron parte del acuerdo de pago realizado el día 11 de octubre de 2024, por 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 agosto, septiembre y octubre de 2024.

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 noviembre de 2024.

Con relación al cobro realizado por el concepto de ACUERDO DE PAGO_11/10/2024, 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 3º 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 3º 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_11/10/2024, 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 3º del artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

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

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_11/10/2024, 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 noviembre, diciembre de 2024, enero, febrero y marzo de 2025, por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

PRODUCTO CREDITO BRILLA

El día 05 de noviembre de 2025, la señora BLANCA NIEVE MEZA RODRIGUEZ, presentó en nuestras oficinas de Atención a Usuarios un derecho de petición que versa sobre los mismos hechos (desacuerdo con el concepto facturado por ACUERDO DE PAGO_11/10/2024 del producto crédito Brilla), del derecho de petición presentado por usted el día 10 de noviembre de 2025.

Al respecto, es importante indicarle que el derecho de petición presentado el día 05 de noviembre de 2025 fue respondido oportunamente mediante nuestra comunicación No. 25-240-157467 del 20 de noviembre de 2025, la cual, se encuentra en trámite de notificación.

De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que el derecho de petición presentado el día 10 de noviembre de 2025, relativo al desacuerdo con el concepto facturado por ACUERDO DE PAGO_11/10/2024 del producto crédito Brilla, fue resuelto a través de la comunicación No. 25-240-157467 del 20 de noviembre de 2025, que se encuentra en proceso de notificación, por lo que, GASCARIBE S.A. E.S.P., reitera lo expresado en nuestra comunicación No. 25-240-157467 del 20 de noviembre de 2025.

Todo lo anterior, en concordancia 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, establece: "*Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas: (...) Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores*".

Respecto a su **Primera, Segunda y Tercera Petición**, nos permitimos anexar acuerdo de pago realizado el día 11 de octubre de 2024 bajo el producto Gas Natural. (Ver anexos)

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 solo para el producto Gas Natural, 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 JUBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS012/73
233630230

ANEXO LO ENUNCIADO

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 Comutador (605) 3612499 - (605) 3197310

Gascaribe.com