

Rad No.: 25-240-163557

Barranquilla, 26/12/2025

Señor(a)
ELSY ESTHER FONTALVO CARRANZA
Calle 11 No. 7 - 4
Rodadero

Contrato: 66393752

Asunto: Terminación de Contrato – Cargos facturados

En respuesta a su comunicación recibida a través de nuestras oficinas el día 11 de diciembre de 2025, radicada bajo el No.25-005751, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 11 No. 7 - 18 Apartamento 1 del Rodadero, le informamos que, para dar por terminado el contrato de prestación del servicio de gas natural del inmueble antes señalado, es necesario que el propietario realice la solicitud por escrito anexando Certificado de Tradición y Libertad no mayor a 30 días de haber sido expedido. Si se trata de una persona jurídica, deberá aportar el Certificado de Existencia y Representación legal, no mayor a 30 días y fotocopia de la cedula.

Así mismo le indicamos que, es necesario que se encuentre paz y salvo con el servicio de gas natural, el cual presenta unas facturas pendientes por cancelar, correspondiente a los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2025 , más un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$3.079.938.00. Para cancelar dichos valores, puede solicitar un cupón de pago comunicándose a nuestra línea telefónica (605)3227000, y a través de nuestra página web www.gascaribe.com sección Pagos y Servicios en línea.

Por lo anterior, no es procedente para GASCARIBE S.A. E.S.P., tramitar la terminación del contrato del servicio de gas natural en el inmueble antes mencionado, toda vez que, no aportó los documentos requeridos y presenta saldos pendientes por cancelar.

Consideramos importante indicar que, una vez presente la documentación requerida, se encuentra a paz y salvo y cumpla con los requisitos, GASCARIBE S.A. E.S.P., tramitará su solicitud de terminación del contrato de prestación del servicio de gas natural.

Revisada nuestra base de datos, se constató que, a la fecha, en el citado servicio se está facturado un concepto de ACUERDO DE PAGO_07/01/2025, correspondiente a la financiación realizada el día 7 de enero de 2025 toda vez que, se encontraba en mora con la facturación del servicio.

Es de anotar que, el cobro por concepto de ACUERDO DE PAGO_07/01/2025, fue diferido a un plazo de 120 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de enero de 2025.

Con relación a los cobros realizados por los conceptos de ACUERDO DE PAGO_07/01/2025, 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_07/01/2025, 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_07/01/2025, señalados en su escrito.

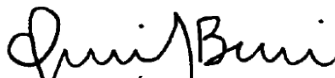
Cabe señalar que, en el citado acuerdo de pago, se financiaron varios conceptos los cuales menciona en su escrito.

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 enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2025. por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

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

GSS001/73
234805002