

Rad No.: 26-240-110156

Barranquilla, 3/03/2026

Señor(a)
MARTHA CUADRO CUADRADO
Carrera 39A No. 27C - 35 Barrio Costa Hermosa
Soledad, Atlántico

Contrato: 6087048

Asunto: Confirmación de comunicación – Verificación de consumo

En respuesta a las comunicaciones recibidas en nuestras oficinas el día 18 de febrero de 2026, radicada bajo el No. 26-004244 y el día 19 de febrero radicada bajo el No 26-004563 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 Carrera 39A No. 27C - 35 Piso 1 de Soledad, Atlántico, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su inconformidad versa sobre el consumo facturado en los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2025, GASCARIBE S.A. E.S.P., en la presente comunicación solo se pronunciará al respecto.

Sea lo primero en aclarar que, en el mes de septiembre de 2025, no fue generado cobro por concepto de consumo.

Ahora bien, en cuanto al **consumo de los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2025**, le informamos que este ya fue objeto de estudio a través de un reclamo verbal que realizó la señora MARTHA ELENA CUADRO CUADRADO, a través de nuestra línea de atención al cliente, el día 20 de enero de 2026 radicada con solicitud No. 236279891, a través de la cual manifestó desacuerdo con el consumo facturado de los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2025 que a la fecha se encuentran en firme.

Al respecto es importante indicarle que, el derecho de petición verbal presentado el día 20 de enero de 2026, fue respondido oportunamente mediante comunicación telefónica efectuada el día 31 de enero de 2026 a través de la cual se le informó la decisión de la empresa, (confirmar los cobros por concepto de consumo de los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2025), contra la que se otorgaron los recursos de reposición y en subsidio el de apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para ser presentados dentro del término legal previsto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, los cuales podía presentar dentro del término de cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación. Es decir, que el término para interponer los recursos vencía el día **6 de febrero de 2026**, sin que dentro de dicho término se presentara escrito alguno en tal sentido.

Al respecto, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en su artículo 87 establece lo siguiente: "*Firmeza de los actos administrativos. Los actos administrativos quedarán en firme. ...3. Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos...*".

Es decir, que los valores cobrados por concepto de consumo de los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2025, quedaron en firme, y a su vez, el valor que se encontraba en reclamo por estos conceptos fue cobrado nuevamente a la facturación del servicio.

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

De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que el derecho de petición presentado los días 18 y 19 de febrero de 2026, relativo al consumo de los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2025, fue resuelto a través de la respuesta a la solicitud verbal no. 236279891, que se encuentra en firme de acuerdo con lo previsto en el artículo 87 del mencionado Código. Por lo que, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma lo expresado en la respuesta del reclamo No. 236279715.

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*".

Por lo antes expuesto no es factible para la empresa acceder a sus **solicitudes No. 1 y 3**.

Respecto a su **solicitud No. 2**, le indicamos que, el día 25 de febrero de 2026, una de nuestras firmas contratistas visito el citado inmueble y realizo los siguientes trabajos en la instalación del servicio: *se hizo reparación en centro de medición, se cambió medidor viejo porque no registraba consumo y conectores pegados, se cambió válvula inoperable*.

Cabe resaltar que, las reparaciones ejecutadas en el predio en comento el día 25 de febrero de 2026, generaron un costo de \$282.237,00 el cual fue diferido a 48 cuotas y cargados a la facturación del servicio, bajo el concepto de *MODIFICACIÓN CENTRO DE MEDICIÓN_27/02/2026*.

En cuanto a sus **solicitudes No.4 y 6**, le indicamos que GASCARIBE S.A. E.S.P. ha dado tramite a lo solicitado por el usuario dentro de la normatividad vigente, en cuanto a dar respuesta clara y de fondo respecto a las pretensiones del usuario y teniendo en cuenta El artículo 158 de la Ley 142 de 1994 establece el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de presentación, para dar respuesta a los recursos, quejas y peticiones que presentan los suscriptores o usuarios de las empresas de servicios públicos. Dicha respuesta es enviada a la dirección registrada en su derecho de petición.

Respecto a su **solicitud No. 5**, de no efectuar acto de suspensión o corte del servicio de gas natural del inmueble objeto de reclamación, nos permitimos informarle que, a la fecha el citado inmueble se encuentra con servicio. Cabe aclarar que, únicamente las sumas que estén bajo reclamo no serán sujetas a cobro de mora o suspensión. Para evitar recargos o la interrupción del servicio, el usuario debe acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamo. El incumplimiento en el pago de estos valores puede resultar en cobros por mora y la emisión de una orden de suspensión.

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.

Atentamente,



CARLOS JÚBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS010/73
237538049