

RESOLUCION No. 240-24-202549 de 24/12/2024

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **AURA LUNA MANZANO**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **CALLE 11 No. 16 - 17**, de **RODADERO** Contrato No. **17129725**.

El Jefe del Departamento de Atención al Usuario de GASES DEL CARIBE S. A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS, en uso de sus atribuciones legales y reglamentarias y, considerando:

ANTECEDENTES

PRIMERO: Que la señora AURA LUNA MANZANO, presentó comunicación recibida a través de nuestra página web el día 14 de noviembre de 2024, radicada bajo el No. WEB 24-019888, a través de la cual manifestó su inconformidad por el *Acuerdo De Pago y Reconexiones Facturadas*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 11 No. 16 – 17 de Rodadero.

SEGUNDO: Que mediante comunicación No. 24-240-158793 del 27 de noviembre de 2024, GASCARIBE S.A. E.S.P., dio respuesta al derecho de petición presentado por la señora AURA LUNA MANZANO, cuya notificación se realizó personalmente por correo electrónico el día 03 de diciembre de 2024.

TERCERO: Que mediante escrito de fecha 10 de diciembre de 2024, radicado bajo No. WEB 24-021311, la señora AURA LUNA MANZANO, presentó ante GASCARIBE S.A. E.S.P., dentro del término legal previsto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, recurso de reposición y en subsidio el de apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios contra la comunicación No. 24-240-158793 del 27 de noviembre de 2024.

ANALISIS

1. Que GASES DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS se encuentra regulada por la Ley 142 de 1994 y demás normas concordantes.
2. Sea lo primero indicar que, la recurrente hace énfasis en los *Acuerdos De Pago* facturados en el citado servicio, por lo que, GASCARIBE S.A. E.S.P., se pronunciará únicamente sobre dicho concepto facturado en el servicio de gas natural, y confirmamos lo señalado en la comunicación recurrida, respecto de los demás conceptos cobrados (reconexión del servicio).
3. **ACUERDO DE PAGO_05/04/2024 (GAS):** Revisada nuestra base de datos, se constató que, a la fecha, en el citado servicio se están facturado los siguientes conceptos:

RESOLUCION No. 240-24-202549 de 24/12/2024

No.	Concepto	Fecha	Valor Total	Saldo Pendiente
1	ACUERDO DE PAGO_05/04/2024 del producto de gas	05 de abril de 2024	\$280.501.00	\$126.271.00

4. Con relación al concepto relacionado en el **numeral 1**, del cuadro anterior, le indicamos que, este corresponde al acuerdo de pago realizado el día 05 de abril de 2024 por el usuario del servicio, toda vez que, el servicio en mención presentaba mora por el pago inoportuno de las facturas de los meses de diciembre de 2023; enero, febrero y marzo de 2024. *Se anexa copia del acuerdo de pago al expediente.*
5. Es de anotar que, el cobro por concepto de ACUERDO DE PAGO_05/04/2024 del producto de gas, fue diferido a un plazo de 12 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de mayo de 2024.
6. Con relación a los cobros realizados por los conceptos de ACUERDO DE PAGO_05/04/2024 del producto de gas, 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.
7. 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.

8. Por lo anterior, no es factible para la empresa atender su reclamación respecto a los cobros efectuados por ACUERDO DE PAGO_05/04/2024 del producto de gas y, 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.
9. 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_05/04/2024 del producto de gas, señalados en su escrito.

RESOLUCION No. 240-24-202549 de 24/12/2024

10. 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 abril, mayo, junio, julio, agosto y septiembre de 2024, respectivamente, por encontrarse precluida la oportunidad para ello.
11. **ACUERDO DE PAGO_05/04/2024 del producto Brilla:** En lo referente al ACUERDO DE PAGO_05/04/2024 respecto al crédito brilla, verificamos nuestra base de datos y constatamos que, el día 05 de abril de 2024, se refinanció la deuda que presentaba el Crédito Brilla del citado inmueble, la cual ascendía a la suma de \$6.180.736.00. Para llevar a cabo el acuerdo de pago del mencionado crédito, fue cancelada una cuota inicial por valor de \$50.000.00, y el saldo de \$5.680.736.00, fue refinanciado a 60 cuotas, por un valor aproximado de \$138.482.00., de las cuales se le ha cobrado 8 cuotas y ha cancelado 6 cuotas. *Se anexa copia del acuerdo de pago al expediente.*
12. Por todo lo expuesto, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores cobrados por concepto de *Acuerdo de Pago por Gas Natural, de fecha 5 de abril de 2024*. Por lo que, no es factible para la Empresa acceder a las pretensiones señaladas en el escrito de recursos.

Por lo anteriormente expuesto, el Jefe del Departamento de Atención al Usuario de GASES DEL CARIBE S. A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS.

RESUELVE

PRIMERO: Confirmar la comunicación No. 24-240-158793 del 27 de noviembre de 2024, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentadas el día 14 de noviembre de 2024, por el (la) señor (a) **AURA LUNA MANZANO**.

SEGUNDO: Conceder recurso de apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y enviar a ésta, para efectos de la resolución del recurso de apelación solicitado, todos los documentos relativos al reclamo presentado por el (la) señor (a) **AURA LUNA MANZANO**.

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los veinticuatro (24) días del mes de diciembre de 2024.



CARLOS JÚBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

Anexo. Lo Anunciado a la SSPD

WENZLEZ/73
221702578

RESOLUCION No. 240-24-202549 de 24/12/2024

NOTIFICACIÓN PERSONAL				
En las oficinas de GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P. a los:	DÍA:	MES:	AÑO:	HORA:
Se procede a efectuar notificación personal a el(la) señor(a):				
Identificado con cédula de ciudadanía N° :				
De la Comunicación y/o Resolución N° :				
Expedida por GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P. el:		DÍA:	MES:	AÑO:
Notificado por:		Contrato:		
El notificado:	FIRMA:			
	N° DE CEDULA:			