

Rad No.: 25-240-147816

Barranquilla, 26/09/2025

Señor(a)
JUAN ROPERO
Urbanización El Páramo Manzana 5 Casa 2
Valledupar

Contrato: 66343341

Asunto: Verificación de facturación

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 08 de septiembre de 2025, radicada bajo el No. 25-003350, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en Urbanización El Páramo Manzana 5 Casa 2 de Valledupar, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Sea lo primero aclarar que el citado servicio presenta un saldo corriente adeudado por valor de \$28.791.00 correspondiente a la factura de septiembre de 2025, y un saldo pendiente por facturar correspondiente a saldos diferidos detallados a continuación:

ACUERDO DE PAGO_25/01/2024 y RECONEXION_30/01/2024:

Revisada nuestra base de datos, se constató que a la fecha, en el citado servicio se está unos conceptos de **ACUERDO DE PAGO_25/01/2024 y RECONEXION_30/01/2024**, correspondiente a al acuerdo de pago realizado el día 25 de enero de 2024 y la reconexión efectuada el día 30 de enero de 2024.

Es de anotar que, el cobro por conceptos de **ACUERDO DE PAGO_25/01/2024 y RECONEXION_30/01/2024**, fueron diferidos a un plazo de 60 y 24 cuotas respectivamente, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de febrero de 2024

Con relación a los cobros realizados por los conceptos de **ACUERDO DE PAGO_25/01/2024 y RECONEXION_30/01/2024**, 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"

(..)

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

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_25/01/2024 y RECONEXION_30/01/2024**, 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 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_25/01/2024 y RECONEXION_30/01/2024**, 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 febrero, marzo, abril, mayo, junio y julio de 2024 por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

Por último, es de aclarar que la financiación de la venta e instalación de servicio de gas natural se encuentra incluido en los conceptos diferidos en el acuerdo de pago anteriormente relacionado.

REVISION PERIODICA_14/03/2025 Y FINANCIACION_14/03/2025 :

La revisión periódica, que se encuentra adelantando el organismo de inspección acreditado antes la ONAC e inscrito y contratado por GASCARIBE S.A E.S.P., obedece a una exigencia legal y es obligatoria para los usuarios, con ocasión de lo establecido en el Código de Distribución^[1] (Resolución 067 de 1997 modificada por Resolución 059 de 2012) expedido por la Comisión de regulación de Energía y Gas (CREG), la cual es realizada por el organismo de inspección acreditado en Colombia.

Dicha revisión, verifica el estado de las instalaciones internas, las condiciones de ventilación de los lugares donde se encuentran instalados los gasodomésticos y todo lo relacionado con la buena combustión y conexión de dichos equipos. Así mismo, incluye la entrega de la certificación que indica que las instalaciones internas del inmueble, cumplen con las normas técnicas y de seguridad vigentes y se encuentran funcionando en buenas condiciones, tal como lo indica dicha Comisión en su Código de Distribución. Lo anterior, con el fin de garantizar la seguridad tanto de los habitantes del inmueble, como de sus vecinos y del sistema de distribución de nuestro servicio.

Es importante resaltar que, la revisión periódica es realizada por un Organismo de Inspección acreditado ante la ONAC, que garantiza la calidad del mismo al ser realizado

[1]^[1] "El distribuidor estará obligado a inspeccionar las instalaciones del usuario periódicamente y a intervalos no superiores a cinco años o a solicitud del usuario consultando las normas técnicas y de seguridad. Realizará pruebas de hermeticidad escapes y funcionamiento a fin de garantizar el cumplimiento de las condiciones de este Código y de los contratos que se suscriban con el usuario. El costo de las pruebas que se requieran, estarán a cargo del usuario."

por personal calificado y entrenado para este tipo de trabajos, relacionados con un elemento combustible como lo es el gas natural.

A través de la facturación de su servicio de gas natural, se está efectuando el cobro del concepto de **REVISION PERIODICA_14/03/2025**, y su respectivo IVA, facturado bajo el concepto de **FINANCIACION_14/03/2025**, con ocasión a la visita realizada el día 12 de marzo de 2025, por parte de uno de los funcionarios del organismo de inspección acreditado ante la ONAC quién en la mencionada fecha realizó la revisión periódica¹ de instalaciones internas del servicio de gas natural, mediante la cual, se pudo constatar que, la instalación interna del citado servicio, cumplía con las normas técnicas de seguridad vigente, motivo por el cual se le entregó el certificado de conformidad de las instalaciones.

Cabe señalar que, la citada revisión periódica tuvo un costo total \$ 142.636.00 (IVA incluido), el cual, fue financiado automáticamente para cancelarse a un plazo de 48 cuotas, a través de la facturación del servicio bajo los siguientes conceptos:

CONCEPTO	VALOR TOTAL	SALDO PENDIENTE
REVISION PERIODICA_14/03/2025	\$ 119.862,00	\$ 117.251,00
FINANCIACION_14/03/2025	\$ 22.774,00	\$ 22.278,00
TOTAL	\$ 142.636,00	\$ 139.529,00

En virtud de lo anterior, le informamos que el saldo pendiente por facturar obedece a los conceptos diferidos anteriormente señalados.

Conforme a lo señalado, GASCARIBE S.A. E.S.P. confirma los valores facturados en los citados periodos, debido a que corresponden a servicios prestados por la compañía.

En cuanto a sus solicitudes, GASCARIBE S.A E.S.P., le informa lo siguiente:

1. Anexamos a la presente comunicación un estado de deuda del producto para fines pertinentes.
2. Le informamos que el citado servicio presenta un saldo corriente adeudado por valor de \$28.791.00 correspondiente a la factura de septiembre de 2025 generada con posterioridad a la interposición de su derecho de petición.
3. No es factible realizar ajustes, sin embargo, en la parte motiva del presente documento se informa sobre los conceptos cobrados en la facturación de su servicio.
4. Se entregará respuesta de conformidad con lo solicitado por el usuario.

¹ "ARTÍCULO 9. Modificar el numeral 5.23 del Anexo General de la Resolución CREG 067 de 1995, el cual quedará así: "5.23. El usuario deberá realizar una Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas entre el Plazo Mínimo entre Revisión y el Plazo Máximo de Revisión Periódica con Organismos de Inspección Acreditados en Colombia para esta actividad o con las empresas distribuidoras, las cuales podrán realizar la actividad directamente como Organismo Acreditado o a través de sus contratistas que se encuentren acreditados, cumpliendo las condiciones y procedimientos establecidos por las normas técnicas o reglamentos técnicos aplicables. **El costo de esta revisión estará a cargo del usuario.** (subraya fuera de texto)

Al respecto señalamos que: "**Plazo Mínimo entre Revisión:** corresponde a los cinco meses anteriores al Plazo Máximo de la Revisión Periódica. Dentro de éste se programará y se podrá realizar la Revisión Periódica de la Instalación". Al respecto indicamos que, el plazo máximo son cinco años.

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

GSS014/73
231174875