

## RESOLUCION No. 240-25-202917 de 29/12/2025

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **ELVIRA ESTHER MONTES BALDOVINO**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **CALLE 15A KR 22 – 62** de **GALAPA (ATLÁNTICO)**, Contrato No.: **66651700**.

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 ELVIRA ESTHER MONTES BALDOVINO, comunicación recibida en nuestras oficinas el día 29 de octubre de 2025, radicada bajo el No. GL 25-000565, a través de la cual manifestó desacuerdo con el cobro de la RECONEXION \_16/02/2024, facturado del servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 15A KR 22 – 62 de Galapa (Atlántico).

**SEGUNDO:** Que mediante comunicación No. 25-240-157524 del 20 de noviembre de 2025, GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta al derecho de petición presentado por la señora ELVIRA ESTHER MONTES BALDOVINO, cuya notificación se realizó por aviso.

**TERCERO:** Que mediante escrito de fecha 12 de diciembre de 2025, radicado bajo No GL 25-000631, la señora ELVIRA ESTHER MONTES BALDOVINO, 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 comunicación No. 25-240-157524 del 20 de noviembre de 2025.

### ANALISIS

- Que GASES DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS se encuentra regulada por la Ley 142 de 1994 y demás normas concordantes.
- Cabe anotar que, la comunicación inicial presentada por la señora ELVIRA ESTHER MONTES BALDOVINO, se basó en el cobro de los conceptos de RECONEXION \_16/02/2024, por lo que, en la presente resolución, la empresa solo se pronunciará sobre el concepto antes relacionado.
- Con relación a los cobros realizados por el concepto de RECONEXION \_16/02/2024, 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

## RESOLUCION No. 240-25-202917 de 29/12/2025

puedan presentar reclamos en caso de que en la factura de servicios públicos le estén cobrando conceptos que no ha consumido. *Anexamos copia del registro/informe al expediente.*

4. No obstante, el término que tiene el usuario para presentar reclamaciones por facturación se encuentra limitado por el inciso 3º 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* ..)
5. En este sentido, el inciso 3º 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, ya que la ley concede un término de cinco (5) meses contados desde la expedición de la factura,
6. Por consiguiente, si el usuario deja pasar los cinco meses para realizar el reclamo, a partir del momento en que el plazo se venga, se considera en firme para todos los efectos legales.
7. En consecuencia, si bien a los seis (6) meses siguientes a la facturación de este concepto seguimos cobrando al usuario cuotas, este ya 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 142/94.
8. Por lo anterior, no fue factible para la empresa atender su reclamación respecto a los cobros efectuados por dichos conceptos, toda vez que, la oportunidad para reclamar se encuentra pre-cluida, 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 (febrero de 2024), conforme a lo establecido en el inciso 3º del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, antes mencionado.
9. Teniendo en cuenta lo anterior, le informamos que, no fue factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., atender ningún tipo de reclamación relacionada con los valores facturados concepto de RECONEXION \_16/02/2024, señalados en su escrito, debido a que, por la caducidad de la acción de reclamación, no existen razones para revivir la oportunidad de revisar las facturas del citado servicio por encontrarse pre-cluida la oportunidad para ello.

## RESOLUCION No. 240-25-202917 de 29/12/2025

10. No obstante, con lo anteriormente expuesto, en este punto es pertinente indicar que, debido a un error en nuestro sistema comercial, se registró en el inmueble que nos ocupa, el concepto de reconexión. Por lo que, la empresa *descontará la suma de \$57.378.00, correspondiente a la RECONEXION CENTRO DE MEDICION \_16/02/2024.*
- Ofrecemos disculpas por los inconvenientes ocasionados, GASCARIBE S.A. E.S.P., ratifica su compromiso de continuar prestando un servicio de calidad, brindando un trato cordial y cortés a todos nuestros usuarios.

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

### RESUELVE

PRIMERO: Revocar la comunicación No. 25-240-157524 del 20 de noviembre de 2025, mediante la cual GASCARIBE S.A E.S.P respondió petición presentada por el (la) señor (a) **ELVIRA ESTHER MONTES BALDOVINO**, teniendo en cuenta que se concedieron las peticiones del recurrente, en el sentido de que, *la empresa descontará la suma de \$57.378..00, correspondiente a la RECONEXION CENTRO DE MEDICION \_16/02/2024.*

SEGUNDO: Que debido a que GASCARIBE S.A. E.S.P., concedió las peticiones presentadas por el usuario, no se surtirá el trámite de Apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

### NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los veintinueve (29) días del mes de diciembre de 2025.



CARLOS JÚBIZ BASSI  
Jefe Departamento Atención al Usuario

WENLEZ/73  
234853539

**RESOLUCION No. 240-25-202917 de 29/12/2025**

<b>NOTIFICACIÓN PERSONAL</b>				
En las oficinas de GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P. a los:	DIA:	MES:	AÑO:	HORA:
Se procede a efectuar notificación personal a el(la) señor(a):				
Identificado con cédula de ciudadanía Nº :				
De la Comunicación y/o Resolución Nº :				
Expedida por GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P. el:	DIA:	MES:	AÑO:	
Notificado por:	Contrato:			
El notificado:	FIRMA:			
	Nº DE CEDULA:			