

Rad No.: 25-240-128860

Barranquilla, 20/06/2025

Señor(a)
ALIRIS MARIA MORENO CORRO
Calle 34A No. 39 – 45, Barrio Vida Nueva
Ciénaga

Contrato: 67214984

Asunto: Reclamo por Cargos

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 30 de mayo de 2025, radicada bajo el N° CG-25-000700, relativa al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 34A No. 39 – 45 de Ciénaga, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

El concepto de **reconexión desde centro de medición_25/06/2024** corresponde a la reconexión realizada el día 25 de junio de 2024, la cual, se generó luego de que se eliminara la causal (mora en la facturación) que había dado origen a la suspensión efectuada el día 23 de octubre de 2024.

Es de anotar que, el cobro por concepto de reconexión desde centro de medición_25/06/2024, fue diferido a un plazo de 24 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de junio de 2024.

Los conceptos de **acuerdo de pago_21/06/2024**, corresponden a los cargos que hicieron parte del acuerdo de pago realizado el día 21 de junio de 2024, por el usuario del servicio, toda vez que, el citado servicio de gas natural se encontraba en mora con el pago de las facturas de los meses de diciembre de 2023 a mayo de 2024.

Es de anotar que, el cobro por los conceptos que hicieron parte del acuerdo de pago en comento, fueron diferidos a un plazo de 72 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de julio de 2024.

Con relación al cobro realizado por el concepto de acuerdo de pago_21/06/2024 y reconexión desde centro de medición_25/06/2024, le indicamos que, de conformidad con lo estipulado en el artículo 152 de la Ley 142 de 1994, 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 ibidem, 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 de 1994, 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 concepto de acuerdo de pago_21/06/2024 y reconexión desde centro de medición_25/06/2024, 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 de 1994.

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_21/06/2024 y reconexión desde centro de medición_25/06/2024, 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 junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2024 (acuerdo de pago_21/06/2024), julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2024(reconexión desde centro de medición_25/06/2024) por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

Nos permitimos anexar copia de acuerdo de pago del 21/06/2024 y acta de reconexión del 25/06/2024.

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

GSS013/73
227505463
Se anexa lo enunciado.