

Rad No.: 25-240-163329

Barranquilla, 23/12/2025

Señor(a)
MARLEY PATRICIA BLANCO CASTRO
Calle 7C No. 32 - 46 APTO 1
Ciénega

Contrato: 66569863

Asunto: Reclamo por Cargos.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 11 de diciembre de 2025, radicada bajo el No. 25-001495, relativa al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 7C No. 32 - 46 APTO 1 de Ciénega, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación versa sobre ellos conceptos de RECONEXION_06/04/2024; REVISION PERIODICA_28/04/2025; Financiacion_28/04/2025; RECONEXION_28/04/2025; INSTALACION DEL SERVICIO_28/04/2025, por lo cual GASCARBE S.A E.S.P., en la presente comunicación solo se pronunciara al respecto.

El concepto de RECONEXION_06/04/2024 corresponde a la reconexión realizada el día 6 de abril 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 20 de enero de 2024.

Es de anotar que, el cobro por concepto de RECONEXION_06/04/2024, fue diferido a un plazo de 48 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de abril de 2024.

Con relación al cobro realizado por el concepto de RECONEXION_06/04/2024, 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 3º 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 3º 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 RECONEXION_06/04/2024, 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 3º 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 RECONEXION_06/04/2024, 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 abril, mayo, junio, julio, agosto de 2024, por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

**REVISION PERIODICA_28/04/2025; Financiacion_28/04/2025;
RECONEXION_28/04/2025; INSTALACION DEL SERVICIO_28/04/2025.**

Le indicamos que el día **5 de abril de 2024**, el usuario del servicio realizado un acuerdo de pago, 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, enero, febrero, marzo 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 abril de 2024.

Ahora bien, el día 26 de abril de 2025, el usuario del servicio se comunica a la línea de atención solicitando hacer un abono de la financiación realizada el día 5 de abril de 2024. Al verificar en nuestro sistema comercial y se le indica que tiene pendiente 60 cuotas pendientes y un saldo por cobrar es de \$2.288.445,00. Por lo cual, usuario solicita realizar un abono de \$500.000,00; y modificar el número de cuotas a 30 por solicitud del usuario.

Teniendo en cuenta lo anterior, usted ve reflejado en su facturación del servicio dicho cobro con fecha de 28 de abril de 2025.

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 JUBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS002/73
234797516