

Rad No.: 26-240-116786

Barranquilla, 10/04/2026

Señor(a)
MONICA PATRICIA VASQUEZ CORTES
Carrera 9 No. 6 – 74 Apto 201
Santa Marta

Contrato: 17139187

Asunto: Reclamo por Cargos.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 19 de marzo de 2026, radicada bajo el No. 26-001228, relativa al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la carrera 9 No. 6 – 74 Apto 201 de Santa Marta, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación versa sobre los conceptos de ACUERDO DE PAGO_14/02/2025; RECONEXION_14/02/2025; RECONEXION_03/09/2025, por lo cual, en la presente comunicación GASCARIBE S.A E.S.P., solo se pronunciara al respecto.

El concepto de **ACUERDO DE PAGO_14/02/2025**, corresponden a los cargos que hicieron parte del acuerdo de pago realizado el día 14 de febrero de 2025, 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 octubre, noviembre, diciembre de 2024 y enero de 2025.

Es de anotar que, el cobro por los conceptos que hicieron parte del acuerdo de pago en comento, fueron diferidos a un plazo de 16 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de febrero de 2025.

El concepto de **RECONEXION_14/02/2025**, corresponde a la reconexión realizada el día 14 de febrero de 2025, 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 5 de diciembre de 2024.

Es de anotar que, el cobro por concepto de RECONEXION_14/02/2025, fue diferido a un plazo de 24 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de febrero de 2025.

El concepto de **RECONEXION_03/09/2025**, corresponde a la reconexión realizada el día 3 de septiembre de 2025, 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 25 de agosto de 2025.

Es de anotar que, el cobro por concepto de RECONEXION_03/09/2025, fue diferido a un plazo de 24 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de septiembre de 2025.

Con relación al cobro realizado por los conceptos de *ACUERDO DE PAGO_14/02/2025*; *RECONEXION_14/02/2025*; *RECONEXION_03/09/2025*, 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_14/02/2025; RECONEXION_14/02/2025; RECONEXION_03/09/2025*, 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_14/02/2025; RECONEXION_14/02/2025; RECONEXION_03/09/2025*, 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 de febrero, marzo, abril, mayo, junio de 2025 para los conceptos de *ACUERDO DE PAGO_14/02/2025; RECONEXION_14/02/2025*; y los meses de septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2025 y enero de 2026 por el concepto de *RECONEXION_03/09/2025*, por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

De acuerdo con todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el valor de dichos conceptos, por lo cual, no es factible acceder a sus **solicitudes No. B y C**.

Con ocasión a su **solicitud No. A**, nos permitimos anexarle copia de acuerdo de pago realizado el día 14 de febrero de 2025.

Es pertinente resaltar que GASCARIBE S.A., E.S.P., como empresa garante y cumplidora de las normas que la rigen, respeta el derecho fundamental del debido proceso de los usuarios.

GASCARIBE S.A. E.S.P. ha dado trámite a lo solicitado por el usuario dentro de la normatividad vigente, en cuanto a dar respuesta clara y de fondo respecto a las pretensiones del usuario y teniendo en cuenta El artículo 158 de la Ley 142 de 1994 establece el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de presentación, para dar respuesta a los recursos, quejas y peticiones que presentan los suscriptores o usuarios de las empresas de servicios públicos.

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

GSS002/73
238738118

Se anexa lo enunciado.