

Rad No.: 24-240-104414

Barranquilla, 30/01/2024

Señor(a)  
GRIMALDA VILLAMIL RAMIREZ  
Carrera 5 No. 3A - 60  
Fundación.  
Carrera 7 No. 3 - 108  
El Reten.

Contrato: 17172946

Asunto: Verificación de facturación y solicitud de información.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas de atención al usuario el día 16 de enero de 2024, radicada bajo el No. 24-000056, relativa al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 7 No. 3 – 108 de Él Reten – Magdalena, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Respecto al cobro por concepto de 4 (Cuatro) reconexiones, revisamos nuestro sistema de gestión comercial y se constató que corresponde a los conceptos de RECONEXION\_23/10/2021, RECONEXION\_10/06/2022, RECONEXION\_19/10/2022 y RECONEXION\_05/08/2023, por lo cual le informamos lo siguiente:

Corresponde a las reconexiones y suspensiones realizada en las fechas que relacionamos en el cuadro No. 1, las cuales, se generaron luego de que se eliminara la causal (mora en la facturación):

<b>Fecha Suspensión</b>	<b>Periodos en Mora</b>	<b>Fecha Reconexión</b>	<b>Factura 1er. Cobro</b>	<b>No. Cuotas</b>
11/08/2021	jun-21	23/10/2021	oct-21	48
3/06/2022	mar-22	10/06/2022	jun-22	24
2/09/2022	jul-22	19-10-222	oct-22	24
2/08/2023	jun-23	5/08/2023	jul-23	24

**Cuadro No. 1**

Es de anotar que, el cobro por los conceptos de RECONEXION\_23/10/2021, RECONEXION\_10/06/2022, RECONEXION\_19/10/2022 y RECONEXION\_05/08/2023 fueron diferidos a un plazo de 48 y 24 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de según relación del cuadro No. 1.

Con relación al cobro realizado por los conceptos de RECONEXION\_23/10/2021, RECONEXION\_10/06/2022, RECONEXION\_19/10/2022 y RECONEXION\_05/08/2023, 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 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 los conceptos de RECONEXION\_23/10/2021, RECONEXION\_10/06/2022, RECONEXION\_19/10/2022 y RECONEXION\_05/08/2023 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 los conceptos de RECONEXION\_23/10/2021, RECONEXION\_10/06/2022, RECONEXION\_19/10/2022 y RECONEXION\_05/08/2023 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 octubre, noviembre, diciembre de 2021, enero, febrero, junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2022, enero, febrero, julio, agosto, septiembre octubre y noviembre de 2023, por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

No obstante, y de acuerdo a su petición nos permitimos anexar a la presente comunicación copia de las mencionadas actas de suspensión y reconexión (Ver anexos).

Es de anotar que, en el caso de suspensión por no pago de la factura, no se requiere adelantar ningún trámite especial por parte del prestador. Basta con que se verifique que el usuario no pagó para que la empresa proceda a suspender el servicio de manera automática.

Igualmente, en la facturación del servicio se indica la fecha a partir de la cual se realizará la suspensión, con el fin de que el usuario tenga conocimiento y realice sus pagos antes de la fecha indicada.

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.

Relativo al cobro por concepto de **Interés de Mora** le informamos que, este se cobra de acuerdo con lo establecido en el capítulo V, artículo 39, del Contrato de Prestación de Servicio Público de Gas Natural, que establece lo siguiente: *INTERÉS MORATORIO: LA EMPRESA cobrará intereses de mora por el no pago oportuno de las facturas, los cuales serán liquidados a la tasa máxima legal permitida, sin perjuicio de que se pueda ordenar la suspensión del servicio.* De acuerdo con lo anterior, el no pago oportuno dentro de las fechas límites de pago, genera un cobro por interés de mora.

Los conceptos indicados como "**Intereses de Financiación**", corresponden a los intereses corrientes que se liquidan y se causan mensualmente sobre el capital adeudado. La diferencia del valor en cada una de las cuotas mensualmente causadas se debe a la modalidad de financiación pactada (tasa variable para los intereses). En tal sentido, le indicamos que, cuando la Superintendencia Financiera de Colombia, periódicamente modifica sus tasas de interés, la cuota del crédito es afectada proporcionalmente hacia el alza o hacia la baja, dependiendo de la variación del interés mensual fijado por dicha autoridad financiera.

En cuento a la solicitud de emitir un cupón de pago, por los valores que reconoce deber, le informamos que, es necesario que se acerque a nuestras oficinas de atención al usuario, en la cual, se le realizara la entrega de una nueva factura.

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](http://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](http://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

GSS011/73 A.E.  
209134302

Anexo lo enunciado.