

Rad No. 24-240-114282

Barranquilla, 26/03/2024

Señor(a)  
RUTH BAYONA ROPERO  
Carrera 22A No. 9A - 2  
Santa Marta (Mag)

Contrato: 67059815

Asunto: Reclamo por Cargos

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras oficinas el día 6 de marzo de 2024 radicada bajo el No. Interacción 211227502, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 22A No. 9A - 2 de Santa Marta, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión de los cobros por trabajos de cambio de medidor, revisamos nuestro sistema comercial y constatamos que corresponde al concepto de modificación centro medición\_21/03/2023, por lo cual, solo nos pronunciaremos al respecto.

El concepto de modificación centro medición\_21/03/2023 corresponde a los trabajos realizados el día 17 de marzo de 2023 y registrados en nuestro sistema comercial el día 21 de marzo de 2023, los cuales consistieron en:

Se realizó cambio de medidor toda vez que se encontraba parado y no marcaba consumo.

Es de anotar que, el cobro por concepto de modificación centro medición\_21/03/2023, fue/fueron diferido/diferidos a un plazo de 48 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de marzo de 2023.

Con relación al cobro realizado por el concepto de modificación centro medición\_21/03/2023, 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 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 modificación centro medición\_21/03/2023, 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 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 modificación centro medición\_21/03/2023, 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 marzo, abril, mayo, junio y julio de 2023 por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

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

GSS007/73  
211227502