

Rad No. 24-240-115047

Barranquilla, 1/04/2024

Señor(a)
LUZ ESTHER SALAS PEREZ
Calle 37 No. 5A - 18
Calamar

Contrato: 66640438

Asunto: Reclamo por Cargos

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras oficinas el día 8 de marzo de 2024, radicada bajo el No. Interacción 211346295, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 37 No. 5A - 18 de Calamar, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión del concepto de RECONEXION_18/08/2023, GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación solo se pronunciará al respecto.

El concepto de reconexion_18/08/2023 corresponde a la reconexión realizada el día 18 de agosto de 2023, 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 agosto de 2023.

Es de anotar que, el cobro por concepto de reconexion_18/08/2023, fue diferido a un plazo de 24 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de agosto de 2023.

Con relación al cobro realizado por el concepto de reconexion_18/08/2023, 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 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 reconexion_18/08/2023, 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 concepto de reconexion_18/08/2023, 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 agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2023, por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

Por otro lado, respecto a su solicitud de traslado del diferido por concepto de reconexion_30/06/2023 para pago total, le informamos que, con ocasión a su solicitud se realizó traslado de diferido a corriente del valor pendiente por cancelar de dicho concepto, así mismo, el día 8 marzo de 2024 realizó el pago por valor de \$34.424.00, por lo que, a la fecha no presenta saldo pendientes por cancelar por dicho concepto.

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 JÚBITZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS007/73
211346295