

Rad No. 24-240-152568

Barranquilla, 21/10/2024

Señor(a)
EVA BEATRIZ ALVARADO GARCIA
Calle 9A No. 19 - 36
Valledupar

Contrato: 14224916

Asunto: Reclamo por Cargos

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras oficinas el día 2 de octubre de 2024, radicada bajo el No. Interacción 219329459, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en Calle 9A No. 19 - 36 de Valledupar, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión del cobro de reconexión desde acometida, revisamos nuestro sistema comercial y constatamos que corresponde al concepto de Reconexion_02/03/2024, por lo cual, solo nos pronunciaremos al respecto.

El concepto de Reconexion_02/03/2024 corresponde a la reconexión realizada el día 2 de marzo 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 18 de diciembre de 2023.

Es de anotar que, el cobro por concepto de Reconexión desde Acometida_02/03/2024, fue diferido a un plazo de 48 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de marzo de 2024.

Con relación al cobro realizado por el concepto de Reconexion_02/03/2024, 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_02/03/2024_, 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 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_02/03/2024, 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 marzo, abril, mayo, junio y julio de 2024, por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

Por otro lado, le aclaramos que, en el caso de suspensión por no pago de la factura, no se requiere adelantar ningún trámite especial por parte del prestador (notificación). 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.

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

GSS007/73
219329459