

Rad No. 24-240-156411

Barranquilla, 13/11/2024

Señor(a)  
RAFAEL PADILLA  
Carrera 25A No. 84 - 90 Apartamento \_  
BARRANQUILLA

Contrato: 48059564

Asunto: Reclamo por Cargos facturados.

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras oficinas el día 28 de octubre de 2024, radicada bajo la interacción No. 220210114, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la carrera 25A No. 84 - 90 Apartamento \_ de Barranquilla, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Revisada nuestra base de datos, se constató que, a la fecha, en el citado servicio se está facturado un concepto de RECONEXION\_14/10/2023 correspondiente a la reconexión del servicio de gas natural realizada el día 14 de octubre de 2023 toda vez que, el servicio fue suspendido por no pago.

Es de anotar que, el cobro por concepto de RECONEXION\_14/10/2023, fue diferido a un plazo de 24 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de octubre de 2023.

Con relación a los cobros realizados por los conceptos de RECONEXION\_14/10/2023, le indicamos que, de conformidad con lo estipulado en el artículo 152 de la Ley 142/94, 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 ibídem, 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 142/94, 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 RECONEXION\_14/10/2023, 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 142/94.

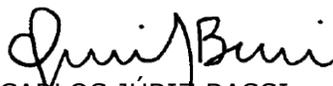
Teniendo en cuenta lo anterior, le informamos que no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., atender ningún tipo de reclamación relacionada con los valores facturados por concepto de RECONEXION\_14/10/2023, señalados en su escrito.

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 2023, enero, febrero de 2024 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

GSS002/73  
220210114