

Rad No.: 26-240-104732

Barranquilla, 2/02/2026

Señor(a)
MARIA DOLORES OLACIREGUI
Calle 25 No 15 B - 31
Soledad

Contrato: 6097382

Asunto: Verificación de Facturación.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 19 de enero de 2026, radicada bajo el No. SO-26-000197, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 25 No 15B - 31X de Soledad, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

El concepto de **Modificacion Centro Medición_14/08/2024**, corresponde a los trabajos realizados el día 14 de agosto de 2025, los cuales consistieron en que instalo medidor K-5092468-24 y reguladores nuevos por robo de los existentes, se reparó punto de interna y se adecuo gancho en tubería galvanizada ya que el anterior fue robado, conexión de estufa sin fuga.

Es de anotar que, el cobro por concepto de Modificacion Centro Medición_14/08/2024 fue diferido a un plazo de 48 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de agosto de 2024.

Con relación al cobro realizado por el concepto de Modificacion Centro Medición_14/08/2024, 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 Modificacion Centro Medición_14/08/2024 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 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 Modificacion Centro Medición_14/08/2024 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 agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2024, por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

BARRANQUILLA - COLOMBIA
CARRERA 54 No. 59 - 144

SANTA MARTA - COLOMBIA
AV. EL LIBERTADOR No. 15-29

VALLEDUPAR - COLOMBIA
CALLE 16A No. 4 - 92

Teléfonos
Servicio al Cliente (605) 3227000 Conmutador (605) 3612499 - (605) 3197310

Gascaribe.com

Modificacion Red Interna_26/08/2024

Con ocasión a su comunicación, realizamos la verificación de nuestra base de datos y constatamos que, en el citado servicio se le está cobrando el valor de \$85.866., bajo el concepto de modificación de red interna que corresponde a la reparación reportada como cumplida el día 24 de agosto de 2025 (registrada el día 26 de agosto de 2024) con ocasión al proceso de la revisión periódica. A continuación, relacionamos los trabajos realizados en el servicio de gas natural, en la fecha antes indicada: se realiza reparación de interna para cambiar válvula con fuga.

Como constancia, anexamos copia del acta de visita diligenciada al momento de hacer las reparaciones.

Es importante señalar que, el costo de las citadas reparaciones, fueron financiados para cancelarse a un plazo 48 cuotas, través de la facturación del servicio de gas natural.

De acuerdo con todo lo anterior, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., acceder a su petición, teniendo en cuenta que, la reparación objeto de reclamo, si fue efectuada.

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 JUBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS013/73
236218200