

Rad No.: 26-240-119712

Barranquilla, 24/04/2026

Señor(a)
ROCIO BAQUERO CARDENAS
Carrera 5B No. 99B – 05 Barrio Villa San Pedro II
Barranquilla – Atlántico

Contrato: 48009395

Asunto: Revisión cobro concepto de reconexión

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 23 de abril de 2026, radicada bajo el No. GL 26-000197, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en Carrera 5B No. 99B – 5 de Barranquilla, Atlántico, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su inconformidad, se encuentra orientada al cobro de las reconexiones reflejadas en su facturación, la empresa en la presente comunicación solo se pronunciará sobre los siguientes conceptos:

- RECONEXION_21/11/2024
- RECONEXION_06/03/2025
- RECONEXION_28/05/2025
- RECONEXION_27/08/2025
- RECONEXION_06/10/2025
- RECONEXION_27/10/2025

Los conceptos de RECONEXION_21/11/2024, RECONEXION_06/03/2025, RECONEXION_28/05/2025, RECONEXION_27/08/2025, RECONEXION_06/10/2025 y RECONEXION_27/10/2025 corresponden a las reconexiones realizadas luego de que se eliminara la causal que dio origen a la suspensión (mora en la facturación), tal como lo detallamos en el siguiente recuadro:

Concepto	Fecha Suspensión	Fecha Reconexión	Meses adeudados	Factura 1er Cobro
RECONEXION_21/11/2024	19/09/2024	21/11/2024	Junio, julio y agosto 2024	Noviembre 2024
RECONEXION_06/03/2025	23/01/2025	06/03/2025	Diciembre 2024	Marzo 2025
RECONEXION_28/05/2025	24/04/2025	28/05/2025	Marzo 2025	Mayo 2025
RECONEXION_27/08/2025	25/07/2025	27/08/2025	Junio 2025	Agosto 2025
RECONEXION_06/10/2025	23/09/2025	06/10/2025	Agosto 2025	Octubre 2025
RECONEXION_27/10/2025	25/10/2025	27/10/2025	Septiembre 2025	Octubre 2025

Es importante aclarar que las reconexiones antes mencionadas fueron diferidas a un plazo de 24 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio como lo relacionamos en el recuadro anterior.

Con relación al cobro realizado por los conceptos de RECONEXION_21/11/2024, RECONEXION_06/03/2025, RECONEXION_28/05/2025, RECONEXION_27/08/2025, RECONEXION_06/10/2025 y RECONEXION_27/10/2025, 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 los conceptos de RECONEXION_21/11/2024, RECONEXION_06/03/2025, RECONEXION_28/05/2025, RECONEXION_27/08/2025, RECONEXION_06/10/2025 y RECONEXION_27/10/2025, 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 los conceptos de RECONEXION_21/11/2024, RECONEXION_06/03/2025, RECONEXION_28/05/2025, RECONEXION_27/08/2025, RECONEXION_06/10/2025 y RECONEXION_27/10/2025, 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 descritos a continuación por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

- RECONEXION_21/11/2024: noviembre y diciembre de 2024, enero, febrero y marzo de 2025
- RECONEXION_06/03/2025: marzo, abril, mayo, junio y julio de 2025
- RECONEXION_28/05/2025: mayo, junio, julio, agosto y septiembre de 2025
- RECONEXION_27/08/2025: agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2025
- RECONEXION_06/10/2025 - RECONEXION_27/10/2025: octubre, noviembre y diciembre de 2025, enero y febrero de 2026.

Finalmente, con relación su petición de enviarle una copia de la presente comunicación a la *Superintendencia de Servicios públicos Domiciliarios*, le indicamos que, no es factible para la Empresa acceder a lo requerido. Sin embargo, el peticionario puede presentar dicha solicitud ante el ente supervisor, por lo que, GASCARIBE S.A. E.S.P., se encuentra atento a remitir la información que corresponda, una vez que, dicho ente así lo solicite.

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

GSS010/73
240051379