

Rad No.: 26-240-117056

Barranquilla, 13/04/2026

Señor(a)  
MONICA PATRICIA VASQUEZ CORTES  
Carrera 9 CL 6 - 74 APTO 201  
Santa Marta.

Contrato: 17139188

Reclamo por Cargos facturados.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 19 de marzo de 2026, radicada bajo el No. 26-001226, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 9 No. 6 - 74 Apartamento 202 de Santa Marta, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

#### **ACUERDO DE PAGO 14/02/2025**

Revisada nuestra base de datos, se constató que, a la fecha, en el citado servicio se está facturado un concepto de ACUERDO DE PAGO\_14/02/2025, correspondiente a la financiación realizada el día 14 de febrero de 2025, toda vez que, se encontraba en mora con la facturación del servicio.

Es de anotar que, el cobro por concepto de ACUERDO DE PAGO\_14/02/2025, fue diferido a un plazo de 16 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de febrero de 2026.

#### **RECONEXION 14/02/2025**

El concepto de RECONEXION 14/02/2025 corresponde a la reconexión realizada el día 14 de febrero de 2025, 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 diciembre de 2024.

Es de anotar que, el cobro por concepto de RECONEXION 14/02/2025, fue diferido a un plazo de 24cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de febrero de 2025.

#### **RECONEXION 12/04/2025**

El concepto de RECONEXION 12/04/2025 corresponde a la reconexión realizada el día 12 de abril de 2025, 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 9 de abril de 2025.

Es de anotar que, el cobro por concepto de RECONEXION 12/04/2025, fue diferido a un plazo de 24 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de abril de 2025

Con relación a los cobros realizados por los conceptos de ACUERDO DE PAGO\_14/02/2025, RECONEXION\_14/02/2025 y RECONEXION\_12/04/2025, 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 ACUERDO DE PAGO\_14/02/2025, RECONEXION\_14/02/2025 y RECONEXION\_12/04/2025, 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 142/94.

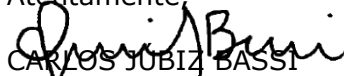
Teniendo en cuenta lo anterior, le informamos que no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., atender ningún tipo de reclamación relacionada con los valores facturados por concepto de ACUERDO DE PAGO\_14/02/2025, RECONEXION\_14/02/2025 y RECONEXION\_12/04/2025, señalados en su escrito.

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 de febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2024 para el concepto de reconexión y acuerdo de pago, y los meses de abril, mayo, junio, julio y agosto de 2025 para la reconexión ejecutada el día 12 de abril de 2025, 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 JUBIÁ BASSI

Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS001/73  
238735992