

Rad No. 26-240-124989

Barranquilla, 26/05/2026

Señor(a)
PAOLA ANDREA BARRIOS PANTOJA
Carrera 33 No. 71 - 125 Apto Int 1
Barranquilla

Contrato: 67129006

Asunto: Reclamo por Cargos.

En respuesta a su comunicación verbal recibida a través de nuestras líneas de atención el día 5 de mayo de 2026, radicada bajo la interacción No. 240570526, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la carrera 33 No. 71 - 125 APTO INT 1 de Barranquilla, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación versa sobre el concepto de RECONEXION_17/10/2025, por lo cual GASCARIBE S.A E.S.P., en la presente comunicación solo se pronunciara al respecto.

El concepto de RECONEXION_17/10/2025 corresponde a la reconexión realizada el día 17 de octubre 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 14 de octubre de 2025.

Es de anotar que, el cobro por concepto de RECONEXION_17/10/2025, fue diferido a un plazo de 48 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de octubre de 2025.

Con relación al cobro realizado por el concepto de RECONEXION_17/10/2025, 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 concepto de RECONEXION_17/10/2025, 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 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 RECONEXION_17/10/2025, 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 octubre, noviembre, diciembre de 2025, enero, febrero de 2026, 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 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

GSS002/73
240570526