

Rad No.: 26-240-126482

Barranquilla, 3/06/2026

Señor(a)
CARLOS ALBERTO ORTEGA PUELLO
Urbanización Villa Esperanza Manzana H Casa 3
Él Reten – Magdalena.

Contrato: 67287711

Asunto: Reclamo por Cargos

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas de atención al usuario el día 19 de mayo de 2026, radicada bajo el No. FD 26-000256, relativa al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Urbanización Villa Esperanza Manzana H Casa 3 De Él Reten - Magdalena, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que, su reclamación va orientada a la revisión por conceptos de instalación y reconexión los cuales constatamos que, corresponden a los conceptos de RECONEXION_13/03/2023 y RECONEXION_16/11/2024 facturados en el citado contrato, GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación solo se pronunciara al respecto.

Ahora bien, en cuanto a los conceptos de la **instalación del medidor**, GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación solo se pronunciará sobre los conceptos de: CERTIFICACION INSTALACION PREVIA, CONSTRUCCION RED INTERNA, CARGO POR CONEXIÓN, CUOTA IVA – BIENES Y SERVICIOS y CUOTA IVA – RED INTERNA.

Referente a los conceptos anteriormente mencionados, le informamos que, estos corresponden a los cargos que hacen parte de la instalación del servicio de gas natural, adquirido conforme con el contrato de prestación de servicios celebrado con la empresa, el día 14 de julio de 2022:

- **Cargo Por Conexión Residencial:** Es aquel cargo que se cobra al suscriptor por una sola vez para comenzar a cumplir el contrato. Es el costo del derecho que obtiene el usuario para conectarse a la red de distribución de gas natural de GASES DEL CARIBE S.A., E.S.P. Incluye el costo de los elementos utilizados para tal fin, como lo son el equipo de medición y la acometida.
- **Revisión Previa:** Es la inspección obligatoria de la instalación interna de gas antes de ser puesta en servicio. Esta debe ser realizada por un Organismo de Inspección Acreditado, cumpliendo las normas o reglamentos técnicos vigentes.
- **Instalación Interna Residencial:** Costo del conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de abastecimiento de gas del inmueble del suscriptor o usuario a partir del equipo de medida, hasta los aparatos de consumo. De igual manera le indicamos, que GASCARIBE cobra el valor de la Instalación Interna de acuerdo al estrato asignado a la vivienda por la autoridad competente. Para este caso, aplicó la tarifa establecida para los servicios residenciales en estrato uno (1).

Cabe señalar que, el costo total de los trabajos de instalación del citado servicio según contrato celebrado ascendió a la suma total de \$1.866.974,00, es importante informar que el usuario genero pago de cuota inicial por valor de \$50.000,00, es decir que el monto restante por valor de \$1.816.974,00, fue financiado para cancelarse a un plazo de 24 cuotas, bajo los siguientes conceptos:



Concepto	Valor
CERTIFICACION INSTALACION PREVIA	\$90.216,00
CONSTRUCCION RED INTERNA	\$1.084.067,00
CARGO POR CONEXIÓN	\$604.952,00
CUOTA IVA – BIENES Y SERVICIOS	\$17.142,00
CUOTA IVA – RED INTERNA	\$20.597,00
Total	\$1.816.974,00

Cabe anotar que, de las 24 cuotas pactadas, se le cobraron 24 cuotas, de las cuales solo se cancelaron 7 cuotas.

En cuanto a los **Intereses de Financiación** corresponden a los intereses corrientes que se liquidan y se causan mensualmente sobre el capital adeudado. La diferencia del valor en cada una de las cuotas mensualmente causadas se debe a la modalidad de financiación pactada (tasa variable para los intereses). En tal sentido, le indicamos que, cuando la Superintendencia Financiera de Colombia, periódicamente modifica sus tasas de interés, la cuota del crédito es afectada proporcionalmente hacia el alza o hacia la baja, dependiendo de la variación del interés mensual fijado por dicha autoridad financiera.

Cabe mencionar que, el saldo de las cuotas pendientes por cancelar de los mencionados conceptos fue ingresado al acuerdo de pago realizado el día 07 de marzo de 2023.

RECONEXION_13/03/2023

El concepto de RECONEXION_13/03/2023 corresponde a la reconexión realizada el día 13 de marzo de 2023, 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 28 de febrero de 2023.

Es de anotar que, el cobro por concepto de RECONEXION_13/03/2023, fue diferido a un plazo de 48 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de abril de 2023.

RECONEXION_16/11/2024

El concepto de RECONEXION_16/11/2024 corresponde a la reconexión realizada el día 16 de noviembre de 2024, 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 15 de noviembre de 2024.

Es de anotar que, el cobro por concepto de RECONEXION_16/11/2024, fue diferido a un plazo de 24 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de diciembre de 2024.

Con relación al cobro realizado por los conceptos de RECONEXION_13/03/2023 y RECONEXION_16/11/2024, 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 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 conceptos de RECONEXION_13/03/2023 y RECONEXION_16/11/2024, 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 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 conceptos de RECONEXION_13/03/2023 y RECONEXION_16/11/2024, 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 de abril, mayo, junio, julio y agosto de 2023 para el concepto de RECONEXION_13/03/2023 y las facturas de los meses de diciembre de 2024, enero, febrero, marzo y abril de 2025 para el concepto de RECONEXION_16/11/2024, por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

Solicitud I. nos permitimos anexar a la presente comunicación un estado de cuenta de los meses de septiembre de 2022 a mayo de 2026. (*ver anexos*)

Es importante mencionar que, en la facturación del servicio se indica la fecha a partir de la cual se realizará la suspensión, con el fin de que el usuario tenga conocimiento y realice sus pagos antes de la fecha indicada.

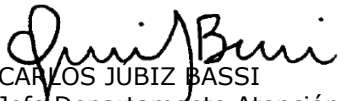
De acuerdo con lo anterior no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., acceder a su **Solicitud II.**, no obstante, nos permitimos anexar a la presente comunicación copia de las actas de suspensión objeto de reclamación. (*ver anexos*)

Es pertinente resaltar que GASCARIBE S.A., E.S.P., como empresa garante y cumplidora de las normas que la rigen, respeta el derecho fundamental del debido proceso de los usuarios.

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

GSS012/73
241077006

ANEXO LO ENUNCIADO