

Rad No.: 25-240-154029

Barranquilla, 29/10/2025

Señor(a)
MARTHA JIMÉNEZ
marthajimenez232025@gmail.com
Soledad

Contrato: 6102219

Asunto: Solicitud de Silencio Administrativo Positivo.

En respuesta a su comunicación recibida a través de nuestra página web el día 11 de octubre de 2025, sin embargo, teniendo en cuenta que fue presentada en día sábado, se toma como presentada el siguiente día hábil, es decir, el día 14 de octubre de 2025, radicada bajo el No. WEB 25-018232, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 50 No. 6D – 51 de Soledad, que versa sobre la solicitud de declaratoria de los efectos favorables del silencio administrativo, nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos:

El artículo 158 de la Ley 142 de 1994 establece el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de presentación, para dar respuesta a los recursos, quejas y peticiones que presentan los suscriptores o usuarios de las empresas de servicios públicos, so pena de que se entienda que ha sido resuelto en forma favorable, es decir, de que produzca como efecto la figura del silencio administrativo positivo.

En concordancia con la normatividad vigente, el artículo 51 del Contrato de Prestación de Servicio Público de Gas Combustible, que establece las condiciones uniformes que rigen la relación de nuestra empresa con los usuarios del servicio, dispone lo siguiente:

"51.- NOTIFICACIONES: Los actos que decidan las quejas, reclamaciones, peticiones y recursos, se resolverán en la misma forma como se hayan presentado a saber: verbalmente o por escrito. Aquellos actos que decidan las quejas, reclamaciones, peticiones y recursos se notificarán de conformidad con lo establecido en los artículos 67, 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y/o la norma que lo modifique".

Para el caso que nos ocupa, la reclamación verbal fue presentada por la señora MARTA JOSE JIMENEZ CABALLERO el día 19 de mayo de 2025, fecha a partir de la cual deben contarse los quince (15) días hábiles para resolver la petición. El término de respuesta vencía el día 9 de junio de 2025, sin embargo, el día 4 de junio de 2025, fue realizada comunicación telefónica, radicada bajo solicitud No. 227103555, por medio de la cual, GASCARIBE S.A. E.S.P., respondió la reclamación realizada de manera verbal a través de nuestras líneas de atención al usuario, por la señora MARTA JOSE JIMENEZ CABALLERO en la cual se informó la decisión de la empresa, contra la cual se le otorgaron los recursos de reposición y en subsidio el de apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para ser presentados dentro del término legal previsto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994. La empresa entonces expidió la respuesta dentro del término legalmente establecido.

De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que reclamación verbal presentado el día 19 de mayo de 2025 fue resuelto a través de nuestra comunicación telefónica, radicada

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

bajo solicitud No. 227103555 del 4 de junio de 2025 y notificado de conformidad con la normatividad vigente.

Teniendo en cuenta lo anterior, podemos afirmar que, GASCARIBE S.A. E.S.P., resolvió la reclamación verbal en comento, con total acatamiento a las normas pertinentes, respetando al suscriptor y/o usuarios los derechos constitucionales al debido proceso y a la defensa.

Por todo lo anterior, queda claro entonces que, GASCARIBE S.A. E.S.P., en ningún momento ha incurrido en la omisión de contestar peticiones y/o Recursos, por consiguiente, no se configuró Silencio Administrativo Positivo a favor del usuario. Por todo lo anterior, no es factible para la empresa acceder a sus peticiones.

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.

Atentamente,



CARLOS JÚBIZ BASSI

Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS002/73
232560967