

RESOLUCION No. 240-25-202825 de 18/12/2025

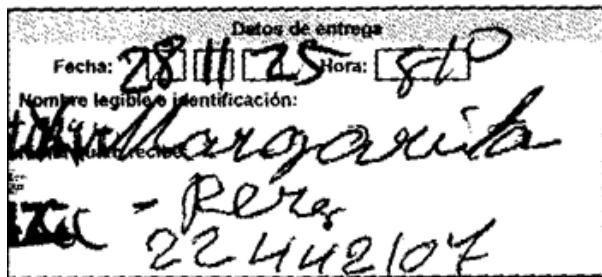
Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **MARGARITA PEREZ TATIS**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **Calle 60 No. 21B – 98 Apto_ de Barranquilla**, Contrato No.: **1177607**.

El Jefe del Departamento de Atención al Usuario de GASES DEL CARIBE S. A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS, en uso de sus atribuciones legales y reglamentarias y, considerando:

ANTECEDENTES

PRIMERO: Que la señora MARGARITA PEREZ TATIS, presentó comunicación en nuestras oficinas el día 06 de noviembre de 2025, radicada bajo No. SL 25-000633, manifestando *inconformidad con la facturación del mes de octubre de 2025*, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 60 No. 21B – 98 Apto_ de Barranquilla.

SEGUNDO: Que mediante comunicación No. 25-240-157029 del 18 de noviembre de 2025, GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta de fondo, al derecho de petición presentado por la señora MARGARITA PEREZ TATIS, cuya notificación se realizó por notificación por aviso el día 28 de noviembre de 2025 (y no 29 de noviembre de 2025 como indica en su escrito). Ver imagen a continuación extraída de la guía:



TERCERO: Que mediante escrito de fecha 02 de diciembre de 2025, radicado bajo No. SL 25-000668, la señora MARGARITA PEREZ TATIS, presentó ante GASCARIBE S.A. E.S.P., dentro del término legal previsto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, recurso de reposición y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios contra la comunicación No. 25-240-157029 del 18 de noviembre de 2025.

ANALISIS

- Que GASES DEL CARIBE S.A., EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS se encuentra regulada por la Ley 142 de 1994, Ley 689 de 2001 y demás normas concordantes.
- Sea lo primero indicar que, en cuanto al cobro de crédito Brilla y su correspondiente seguro, no procede recurso alguno, teniendo en cuenta que, se trata de una Financiación No Bancaria, toda vez que, BRILLA es un crédito ofrecido por GASCARIBE S.A. E.S.P., través del cual se promueve la financiación de productos y servicios, cuyo pago se facilita a través de la facturación del servicio de gas natural, es decir, Brilla es

RESOLUCION No. 240-25-202825 de 18/12/2025

una marca que otorga créditos para la adquisición de productos, y no afecta la prestación del servicio de gas natural.

En este sentido es importante señalar que, el CREDITO BRILLA que adquirió el petente, se encuentra vigilado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Al respecto es importante señalar que, de conformidad con lo establecido en el artículo 79 de la ley 142 de 1994, las funciones de vigilancia y control, la ejerce la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en materia de prestación de servicios públicos sujetos a las leyes 142 y 143 de 1994.

- En concordancia con lo anterior, el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, señala lo siguiente: "*El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato.* (...)" (Negrillas y subrayas fuera de texto).
- Así mismo, le indicamos que, el inmueble no es solidario con la deuda del Crédito Brilla, por lo que tal y como se aprecia claramente en la factura del servicio de gas natural, el valor de las cuotas derivadas de tales créditos se totaliza por separado del servicio público respectivo, de modo que quede claramente expresado cada concepto.

Por todo lo anterior, para GASCARIBE S.A. E.S.P., no es factible dar trámite a los recursos de vía administrativas sobre los conceptos del crédito Brilla, ya que tal y como indicó anteriormente, Brilla es una marca que otorga créditos para la adquisición de productos, y no afecta la prestación del servicio de gas natural.

Así mismo informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., brinda la oportunidad a todos sus usuarios de acceder a la compra de seguros a través de la facturación del servicio de gas natural, con el fin de mejorar la calidad de vida de los hogares que cuentan con el suministro de gas natural.

Para la adquisición de los seguros ofrecidos por La Empresa, se requiere que el usuario suministre sus datos y su autorización al asesor de la compañía aseguradora. De acuerdo con lo anterior, le indicamos que, el seguro cobrado a través de la facturación del servicio de gas natural del inmueble en comento fue tomado de manera voluntaria.

Ahora bien, si desea realizar la anulación del seguro PROEXEQUIAL debe presentar la solicitud y anexar copia de la cedula de ciudadanía.

3. Por otro lado, en cuanto a sus afirmaciones acerca de la ocurrencia de silencio administrativo positivo, nos permitimos indicar que, 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.

RESOLUCION No. 240-25-202825 de 18/12/2025

En concordancia con la normatividad vigente, el artículo 48 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:

Las constancias de recibo que lleven las mensajerías **se tendrán como constancias de notificación...**" (Negrilla fuera de texto).

- Pero la ley ha previsto otros mecanismos cuando la notificación personal no es posible, a través de los artículos 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, que señalan lo siguiente:

"Artículo 68. Citaciones para notificación personal. Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario señalada en el inciso anterior, la citación se publicará en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días".

"Artículo 69. Notificación por aviso. Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

...
En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal".

- 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.*

RESOLUCION No. 240-25-202825 de 18/12/2025

- El aviso es en entonces un mecanismo para garantizar igualmente el derecho de los peticionarios, dándole la oportunidad para que si dentro del término inicialmente previsto no se pudo hacer la notificación personal, pueda intentarse dentro de un término y si aún no es posible, se haga a través de otros mecanismos.
- Para adelantar el trámite de la notificación personal, la empresa podría entonces informar al interesado, a través de cualquier medio siempre y cuando este sea eficaz, la fecha en que puede acercarse a nuestras oficinas con el fin de notificarse personalmente de la respuesta que se le dará a su derecho de petición.
- Pues bien, todas estas normas fueron respetadas íntegramente por GASES DEL CARIBE S.A., E.S.P.
- Para el caso que nos ocupa, la petición fue presentada por el señor MARGARITA PEREZ TATIS el día 06 de noviembre 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 27 de noviembre de 2025.
- Así las cosas, el día 18 de noviembre de 2025 fue expedida la comunicación No. 25-240-157029 mediante la cual se dio respuesta al derecho de petición. La empresa entonces expidió la respuesta dentro del término legalmente establecido.
- GASCARIBE S.A. E.S.P., dentro del término legalmente establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y con el fin de efectuar la notificación personal de la Comunicación No. 25-240-157029 del 18 de noviembre de 2025, procedió conforme lo dispone los artículos 68 y 69 del mencionado Código, enviando citación para notificación personal al inmueble ubicado en la Calle 60 No. 21B – 98 Apto de Barranquilla, dirección indicada por el usuario para recibir notificaciones, con el fin de que se acercara a las oficinas de GASCARIBE S.A. E.S.P., en un término no superior a cinco días contados a partir del envío de dicha citación a fin de notificarse personalmente de la Comunicación No. 25-240-157029 del 18 de noviembre de 2025.
- Es importante señalar que, la citación para notificación personal fue enviada a través de la empresa de mensajería METROENVÍOS, autorizada para tal efecto, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición del acto, más exactamente el día 19 de noviembre de 2025, la cual fue recibida, el día 21 de noviembre de 2025, como consta en la guía de entrega aportada por METROENVÍOS, a continuación:

RESOLUCION No. 240-25-202825 de 18/12/2025

 <p>Lic 05042 de 27 Dic 2023 Admisión Fecha: 19-11-2023 Hora: 4:30 PM</p>		<p>METROPOLITANA DE ENVIOS METROENVIOS LTDA Nit. 802007653-0 Lic 05042 de 27 Dic 2023 Dir. Cra 44B No 53B 19 Tel: 3703040 Código Postal 080002 Barranquilla - Atlántico Web: www.metropolitanadeenrios.com</p> <p>Barcode</p> <p>* 1 0 3 2 6 2 9 6 *</p> <table border="1"> <tr> <td>Orden</td> <td>Guía</td> </tr> <tr> <td>961874</td> <td>10326296</td> </tr> </table>		Orden	Guía	961874	10326296																								
Orden	Guía																														
961874	10326296																														
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Remitente</th> <th>Destinatario</th> <th colspan="2">Causales de Devoluciones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nit: 890.101.691-2</td> <td>Nombre: MARGARITA PEREZ TATIS</td> <td>1. Desconocido</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Razón Social: GASES DEL CARIBE S.A.</td> <td>25-240-157029</td> <td>2. Rehusado</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Dirección: Carrera 54 # 59 - 144</td> <td>Dirección: CALLE 60 NO. 21B - 98 BARRIO LOS ANDES</td> <td>3. No Reside</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Código Postal: 08001</td> <td></td> <td>4. No Reclamado</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>BARRANQUILLA</td> <td>Destino: BARRANQUILLA</td> <td>5. Dirección Errada</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td></td> <td>C.Postal: 080012</td> <td>6. Otro - Especificar</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>				Remitente	Destinatario	Causales de Devoluciones		Nit: 890.101.691-2	Nombre: MARGARITA PEREZ TATIS	1. Desconocido	<input type="checkbox"/>	Razón Social: GASES DEL CARIBE S.A.	25-240-157029	2. Rehusado	<input type="checkbox"/>	Dirección: Carrera 54 # 59 - 144	Dirección: CALLE 60 NO. 21B - 98 BARRIO LOS ANDES	3. No Reside	<input type="checkbox"/>	Código Postal: 08001		4. No Reclamado	<input type="checkbox"/>	BARRANQUILLA	Destino: BARRANQUILLA	5. Dirección Errada	<input type="checkbox"/>		C.Postal: 080012	6. Otro - Especificar	<input type="checkbox"/>
Remitente	Destinatario	Causales de Devoluciones																													
Nit: 890.101.691-2	Nombre: MARGARITA PEREZ TATIS	1. Desconocido	<input type="checkbox"/>																												
Razón Social: GASES DEL CARIBE S.A.	25-240-157029	2. Rehusado	<input type="checkbox"/>																												
Dirección: Carrera 54 # 59 - 144	Dirección: CALLE 60 NO. 21B - 98 BARRIO LOS ANDES	3. No Reside	<input type="checkbox"/>																												
Código Postal: 08001		4. No Reclamado	<input type="checkbox"/>																												
BARRANQUILLA	Destino: BARRANQUILLA	5. Dirección Errada	<input type="checkbox"/>																												
	C.Postal: 080012	6. Otro - Especificar	<input type="checkbox"/>																												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción del Envío</th> <th>Datos de entrega</th> <th>Valor</th> <th>Observación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>233451496 CIFACION 919347</td> <td> <p>Fecha: 20/11/25 Hora: 15:00 Nombre legible e Identificación: Firma quien recibe: Recog Margarita 221442107</p> </td> <td> <p>Total : \$1.500</p> <p>Asegurado : 0</p> <p>Peso (GMS): 1</p> </td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="4"> <p>Intentos de Entrega</p> <table border="1"> <tr> <td>1. Fecha</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Hora:</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>2. Fecha</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Hora:</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table> </td> </tr> </tbody> </table>				Descripción del Envío	Datos de entrega	Valor	Observación	233451496 CIFACION 919347	<p>Fecha: 20/11/25 Hora: 15:00 Nombre legible e Identificación: Firma quien recibe: Recog Margarita 221442107</p>	<p>Total : \$1.500</p> <p>Asegurado : 0</p> <p>Peso (GMS): 1</p>		<p>Intentos de Entrega</p> <table border="1"> <tr> <td>1. Fecha</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Hora:</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>2. Fecha</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Hora:</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>				1. Fecha	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Hora:	<input type="checkbox"/>	2. Fecha	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Hora:	<input type="checkbox"/>				
Descripción del Envío	Datos de entrega	Valor	Observación																												
233451496 CIFACION 919347	<p>Fecha: 20/11/25 Hora: 15:00 Nombre legible e Identificación: Firma quien recibe: Recog Margarita 221442107</p>	<p>Total : \$1.500</p> <p>Asegurado : 0</p> <p>Peso (GMS): 1</p>																													
<p>Intentos de Entrega</p> <table border="1"> <tr> <td>1. Fecha</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Hora:</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>2. Fecha</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Hora:</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>				1. Fecha	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Hora:	<input type="checkbox"/>	2. Fecha	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Hora:	<input type="checkbox"/>																
1. Fecha	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Hora:	<input type="checkbox"/>																										
2. Fecha	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Hora:	<input type="checkbox"/>																										

Formato: NE-F-02/05
Fecha Aprob: 2024-08-28

- Una vez transcurridos los cinco (5) días hábiles sin que se presentara el peticionario a notificarse personalmente de la comunicación antes señalada, se procedió a efectuar su notificación por aviso de conformidad con lo señalado en el artículo 69 antes señalado.
- Dicha notificación por aviso fue enviada a través de la empresa de mensajería METROENVÍOS, autorizada para tal efecto, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al envío de la citación para notificación personal, más exactamente el día 27 de noviembre de 2025, la cual fue recibida el día 28 de noviembre de 2025, como consta en la guía de entrega aportada por METROENVÍOS, a continuación:

RESOLUCION No. 240-25-202825 de 18/12/2025

 <p>Lic 05042 de 27 Dic 2023 Admisión Fecha: 27-11-2025 Hora: 4:30 PM</p>		<p>METROPOLITANA DE ENVIOS METROENVIOS LTDA Nº. 802007653-0 Lic 05042 de 27 Dic 2023 Dir. Cra 44B No 53B 19 Tel: 3703040 Código Postal 060002 Barranquilla - Atlántico Web: www.metroplanetadeenvios.com</p> <p>Orden: 961996 Guía: 10339587</p>	
<p>Remitente: Nit: 890.101.691-2 Nombre: MARGARITA PEREZ TATIS</p> <p>Razón Social: GASES DEL CARIBE S.A. 25-240-157029 Dirección: Carrera 54 # 59 - 144 Dirección: CALLE 60 NO. 21B - 98 BARRIO LOS ANDES Código Postal: 08001</p>		<p>Destinatario: Destino: BARRANQUILLA C.Postal: 080012</p> <p>Causales de Devoluciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Desconocido 2. Rehusado 3. No Reside 4. No Reclamado 5. Dirección Errada 6. Otro - Especificar 	
<p>Descripción del Envío: 233451486 NOTIFICACION</p> <p><i>Virgilio Montoya Margarita</i> Nombre legible o identificación: Firma del destinatario: CC. 9193476 - Perez 22442104</p>		<p>Datos de entrega: Fecha: 28/11/25 Hora: 8:00 Nombre legible o identificación: <i>Virgilio Montoya Margarita</i></p>	<p>Valor: Total : \$1,500 Asegurado : 0 Peso (GMS): 1</p> <p>Intentos de Entrega: 1. Fecha: Hora: 2. Fecha: Hora:</p>

- Una vez entregado en el lugar de destino indicado por el recurrente, se entendió notificada la mencionada comunicación al finalizar el día siguiente de la entrega, es decir, al finalizar el día 01 de diciembre de 2025, tal como lo disponen las normas pertinentes.
 - De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que el derecho de petición presentado el 06 de noviembre de 2025, fue resuelto a través de nuestra comunicación No. 25-240-157029 del 18 de noviembre 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 el derecho de petición 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.
4. Ahora bien, en cuanto a sus argumentos relativos a no haber recibido una respuesta de fondo, consideramos importante señalarle que, de conformidad con lo establecido por la Ley 142 de 1994 en su artículo 158, para que se dé el acaecimiento del silencio administrativo positivo, es necesario que la Empresa de Servicios Públicos no responda dentro del término legal con el que dispone.
- El mencionado artículo señala: "Toda entidad o persona vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la citada ley, tiene la obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma

RESOLUCION No. 240-25-202825 de 18/12/2025

favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la, ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto." En el caso en estudio, esta circunstancia no se configuró.

- Teniendo en cuenta lo anterior, podemos afirmar que, GASCARIBE S.A. E.S.P., desarrolló la Actuación Administrativa en comento, con total acatamiento a las normas pertinentes, así como en su momento concedido los términos previstos para ello, respetando al suscriptor y/o usuarios los derechos constitucionales al debido proceso y a la defensa.
- Ahora bien, **es claro que si existió respuesta de fondo; no obstante, ésta fue negativa a la solicitud presentada por usted**, lo cual no significa, que con ello haya vulnerado su derecho fundamental de petición.
- Consideramos importante aclararle que, obtener una respuesta negativa frente a un derecho de petición, no puede tomarse como no haber recibido respuesta alguna. Al respecto, la Corte Constitucional, mediante Sentencia T-1089 de 2001 resumió las reglas básicas que rigen el derecho de petición, tal y como han sido precisados en su jurisprudencia: "(...) c) *La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición. (...)"*
- Así mismo, la Corte Constitucional en Sentencia C-792 de 2006 precisó que: "(...) la obligación de la autoridad destinataria de la petición de proferir una respuesta oportuna, que resuelva de fondo lo solicitado, y sea oportunamente comunicada a su destinatario, se desenvuelve en el ámbito de los principios de suficiencia, congruencia y efectividad del derecho de petición. Al respecto la Corte ha señalado que "una respuesta es suficiente cuando resuelve materialmente la petición y satisface los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario; es efectiva si la respuesta soluciona el caso que se plantea (artículos 2, 86 y 209 de la C.P.); y es congruente si existe coherencia entre lo respondido y lo pedido, de tal manera que la solución a lo pedido verse sobre lo preguntado y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta (...)"
- 5. Por todo lo anterior, queda claro entonces que, GASES DEL CARIBE 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 denunciante.

RESOLUCION No. 240-25-202825 de 18/12/2025

6. Con ocasión a su comunicación, hemos revisado nuestro sistema de gestión comercial y evidenciamos que los cobros realizados en la facturación del mes de octubre de 2025 son los siguientes:

GAS NATURAL		
Ítem	Periodo de facturación:	oct-25
	Conceptos	
1	CARGO FIJO MENSUAL	\$ 5.144
2	CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 38.753
3	FINANCIACION_27/09/2024	\$ 313
	REVISION PERIODICA_27/09/2024	\$ 1.647
4	IVA	\$ 322
5	INTERESES DE FINANCIACION	\$ 2.003
6	RECARGO POR MORA	\$ 13
	INTERES DE MORA	\$ 208
Valor Total Gas Natural		\$ 48.403

7. **SALDO ANTERIOR:** Con relación al cobro por concepto de saldo anterior reflejado en la facturación del mes de octubre de 2025 revisamos nuestro sistema comercial y se constató que estos valores corresponden a la factura del mes de septiembre de 2025, la cual **el usuario NO realizó el pago oportuno dentro de las fechas establecidas** y debidamente informadas en la facturación del servicio, es decir que, el usuario **NO acreditó pago antes de la fecha de generación del siguiente periodo facturado.**

- Ahora bien, con la finalidad de evitar dichas incomodidades, así como los impactos emocionales manifestados por el recurrente, además del cargo adicional por intereses moratorios, **le sugerimos hacer el pago oportuno de sus facturas del servicio de Gas Natural.**
 - Para el caso que nos ocupa y en respuesta a su inquietud acerca del doble cobro del Saldo Anterior, reiteramos que, corresponde a los valores de brilla y seguros de la factura del mes de septiembre de 2025, los cuales tenían como fecha límite pago el día 11 de octubre de 2025, y fue cancelada el 24 de octubre de 2025, en un horario posterior a la generación de la factura de octubre de 2025, tal y como se detalló en la comunicación recurrida.
8. **CARGO FIJO:** Este concepto se cobra de acuerdo con lo señalado en el artículo 90 Numeral 2 de la Ley 142 de 1994, el cual establece: "un cargo fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.
- Se considerarán como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas

RESOLUCION No. 240-25-202825 de 18/12/2025

comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia"."

9. **CONSUMO DE GAS NATURAL:** Con relación al consumo factura del mes de octubre de 2025, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, el consumo del mes de octubre de 2025 corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. K-5077242-24, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146¹, tal como detallamos a continuación:

Periodo	Lectura actual	-	Lectura anterior	X	Factor de corrección	=	Consumo mes (m3)
Octubre 2025	156		143		0.9938		13

10. Con ocasión a su reclamación, el día 12 de noviembre de 2025 enviamos al inmueble en mención, a uno de nuestros operarios, quien efectuó una revisión técnica, mediante la cual se observó que el medidor se encontraba en buen estado, al realizar pruebas de funcionamiento y hermeticidad se descartan fugas, al momento de la visita, el medidor No. K-5077242-24 presentaba una lectura de **164 metros cúbicos**, la cual se encuentra acorde con la anotada en la facturación de octubre de 2025. Se anexa al expediente copia del informe/registro.

- De acuerdo con lo anterior, determinamos que, el consumo del mes octubre de 2025, corresponde al uso que le está dando el usuario al servicio de gas natural. Por ello, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores cobrados por concepto de consumo en dicha factura.

11. **REVISION PERIODICA_27/09/2024 - FINANCIACION_27/09/2024:** La revisión periódica es obligatoria para los usuarios con ocasión de lo establecido en el Código de Distribución (Resolución 067 de 1997 modificada por Resolución 059 de 2012) expedido por la Comisión de regulación de Energía y Gas (CREG), la cual, es realizada por los Organismos de Inspección Acreditados en Colombia.

- Dicha revisión, verifica el estado de las instalaciones internas, las condiciones de ventilación de los lugares donde se encuentran instalados los gasodomésticos y todo lo relacionado con la buena combustión y conexión de dichos equipos. Así mismo, incluye la entrega de la certificación que indica que las instalaciones internas del inmueble, cumplen con las normas técnicas y de seguridad vigentes y se encuentran funcionando en buenas condiciones, tal como lo indica dicha Comisión en su Código de Distribución. Lo anterior, con el fin de garantizar la seguridad tanto de los habitantes del inmueble, como de sus vecinos y del sistema de distribución de nuestro servicio.
- Así las cosas, el día 26 de septiembre de 2024, por parte de uno de los operarios del organismo de inspección acreditado ante la ONAC quién en la mencionada fecha realizó la revisión periódica de instalaciones internas del servicio de gas natural, mediante la

¹ Artículo 146 de la Ley 142 de 1994: *La medición del consumo, y el precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ellos los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.*

RESOLUCION No. 240-25-202825 de 18/12/2025

cual, se pudo constatar que, la instalación interna del citado servicio cumplía con las normas técnicas de seguridad vigente, motivo por el cual se le entregó el certificado de conformidad de las instalaciones. Se anexa al expediente copia del informe/registro.

- En cuanto a sus afirmaciones relativas a que los valores del cuadro incluido en el punto 4 de la presente resolución así como el valor total indicado por el concepto de revisión periódica y su correspondiente financiación (cuadro a continuación) no guardan relación, nos permitimos señalar que, la citada revisión periódica tuvo un **COSTO TOTAL \$128.039.00** (IVA incluido), el cual, fue **FINANCIADO** automáticamente para cancelarse **A UN PLAZO DE 48 CUOTAS**, a través de la facturación del servicio bajo los siguientes conceptos:

Concepto	Valor Total
REVISIÓN PERIÓDICA 27/09/2024	\$ 107.596
FINANCIACIÓN 27/09/2024	\$ 20.443
TOTAL	\$ 128.039

- Por todo lo antes expuesto, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los cobros efectuados a través de la facturación del servicio por los conceptos de REVISION PERIODICA_27/09/2024 y su respectivo IVA, facturado bajo el concepto de y FINANCIACION_27/09/2024 que se verán reflejados durante 48 cuotas en la facturación del servicio.

12 Respecto a los conceptos de **REVISION PERIODICA_27/09/2024** - **FINANCIACION_27/09/2024**, le indicamos lo siguiente:

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 3º 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 3º 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.

RESOLUCION No. 240-25-202825 de 18/12/2025

Por lo anterior, no es factible para la empresa atender su reclamación respecto a los cobros efectuados por concepto de REVISION PERIODICA_27/09/2024 - FINANCIACION_27/09/2024, 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 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 REVISION PERIODICA_27/09/2024 - FINANCIACION_27/09/2024, 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 5 primeros meses en que se realizó el cobro de dicho concepto, por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

13. **IVA:** Este cobro corresponde al impuesto de carácter nacional que grava la prestación de servicios y la venta e importación de bienes en el territorio nacional. La tarifa del IVA varía según la clase de bienes o servicios, siendo en general del 19%; ciertos bienes tienen tarifas diferenciales y otros se encuentran excluidos del impuesto.
14. **INTERESES DE FINANCIACIÓN:** Este concepto corresponde 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.
15. **INTERÉS DE MORA – RECARGO POR MORA:** En cuanto a sus dudas relativas a estos 2 conceptos, nos permitimos indicar que se encuentran discriminados con diferente título, solo para fines contables, es decir, que no se realiza cobro de interés sobre el concepto de interés de mora, adicionalmente, se factura por separado el interés moratorio correspondiente a lo relativo a Gas Natural y a lo correspondiente a Brilla.
- Ahora bien, el concepto se cobra de acuerdo con lo establecido en el capítulo V, artículo 39, del Contrato de Prestación de Servicio Público de Gas Natural, que establece lo siguiente: **INTERÉS MORATORIO:** LA EMPRESA cobrará intereses de mora por el no pago oportuno de las facturas, los cuales serán liquidados a la tasa máxima legal permitida, sin perjuicio de que se pueda ordenar la suspensión del servicio. De acuerdo con lo anterior, el no pago oportuno dentro de las fechas límites de pago, genera un cobro por interés de mora.

RESOLUCION No. 240-25-202825 de 18/12/2025

16. Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, GASCARIBE S.A. E.S.P. confirma los valores facturados en el mes de octubre de 2025. Así las cosas, no es factible para la empresa acceder a sus pretensiones.

Por lo anteriormente expuesto, el Jefe del Departamento de Atención al Usuario de GASES DEL CARIBE S. A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS.

RESUELVE

PRIMERO: Confirmar la comunicación No. 25-240-157029 del 18 de noviembre de 2025, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentada el día 06 de noviembre de 2025, por el (la) señor (a) **MARGARITA PEREZ TATIS**.

SEGUNDO: Conceder recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y enviar a ésta, para efectos de la resolución del recurso de apelación solicitado, todos los documentos relativos al reclamo presentado por el (la) señor (a) **MARGARITA PEREZ TATIS**.

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los dieciocho (18) días del mes de diciembre de 2025.



CARLOS JÚBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

Anexo: Lo relacionado a la SSPD.

VALRIQ /73
234459564

RESOLUCION No. 240-25-202825 de 18/12/2025

NOTIFICACIÓN PERSONAL				
En las oficinas de GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P. a los:	DIA:	MES:	AÑO:	HORA:
Se procede a efectuar notificación personal a el(la) señor(a):				
Identificado con cédula de ciudadanía Nº :				
De la Comunicación y/o Resolución Nº :				
Expedida por GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P. el:	DIA:	MES:	AÑO:	
Notificado por:	Contrato:			
El notificado:	FIRMA:			
	Nº DE CEDULA:			