

Rad No.: 25-240-110481

Barranquilla, 6/03/2025

Señor(a)  
ROCIO DEL CARMEN TEJEDA CANTILLO  
Carrera 4 No. 23A – 33  
Taganga

Contrato: 17135910

Asunto: Solicitud de Silencio Administrativo Positivo- Confirmación de comunicación.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 14 de febrero de 2025, radicada bajo el No. 25-000758, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la carrera 4 No. 23A – 33 de Taganga, y que versa sobre la solicitud de declaratoria de los efectos favorables del silencio administrativo positivo, 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, que produzca como efecto la figura del silencio administrativo positivo.

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”.

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., EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS.

Con relación a lo manifestado en su comunicación referente a las peticiones realizadas los días 5 de septiembre de 2024, 11 de octubre de 2024 y 25 de noviembre de 2024 que no fueron respondidas en el tiempo estipulado, le informamos que;

#### Peticiones ingresadas los días **5 de septiembre de 2024 y 11 de octubre de 2024**

El día 25 de noviembre de 2024, la señora ROCIO DEL CARMEN TEJEDA CANTILLO, presentó en nuestras oficinas de Atención a Usuarios un derecho de petición que versa sobre los mismos hechos (solicitud de Silencio administrativo contra las reclamaciones radicadas los días 5 de septiembre de 2024 y 11 de octubre de 2024), del derecho de petición presentado por usted el día 14 de febrero de 2025.

Al respecto, es importante indicarle que, el derecho de petición presentado el día 25 de noviembre de 2024 fue respondido oportunamente mediante nuestra comunicación No. 24-240-161623 del 13 de diciembre de 2024. La cual se encuentra en firme, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 87 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Es importante mencionar que, en la comunicación No. 24-240-161623 del 13 de diciembre de 2024 no se otorgaron los recursos de Ley contra dichos conceptos, conforme con lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, el cual señala: *"...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."*, toda vez que GASCARIBE S.A. E.S.P., no tomó decisión alguna, simplemente emitió una comunicación de carácter informativo.

De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que el derecho de petición presentado el día 14 de febrero de 2025, relativo a la solicitud de Silencio Administrativo Positivo contra las comunicaciones ingresadas los días 5 de septiembre de 2024 y 11 de octubre de 2024, fue resuelto a través de la comunicación No. 24-240-161623 del 13 de diciembre de 2024, que se encuentra en firme de acuerdo con lo previsto en el artículo 87 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establece lo siguiente: *"Firmeza de los actos administrativos. Los actos administrativos quedarán en firme. ... 1. Cuando contra ellos no proceda ningún recurso, desde el día siguiente al de su notificación, comunicación o publicación según el caso. ... "*

Por lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., ratifica lo expresado en nuestra comunicación No. 24-240-161623 del 13 de diciembre de 2024 de conformidad con lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, que establece: ***"Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas: (...) Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores"***

Para la comunicación ingresada el día **25 de noviembre de 2024**

El día 16 de enero de 2025, la señora ROCIO DEL CARMEN TEJEDA CANTILLO, presentó en nuestras oficinas de Atención a Usuarios un derecho de petición que versa sobre los mismos hechos (solicitud de Silencio administrativo contra la reclamación radicada el día 25 de noviembre de 2024), del derecho de petición presentado por usted el día 14 de febrero de 2025.

Al respecto, es importante indicarle que, el derecho de petición presentado el día 25 de noviembre de 2024 fue respondido oportunamente mediante nuestra comunicación No. 25-240-105118 del 5 de febrero de 2025. La cual se encuentra en firme, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 87 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Es importante mencionar que, en la comunicación No. 25-240-105118 del 5 de febrero de 2025 no se otorgaron los recursos de Ley contra dichos conceptos, conforme con lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, el cual señala: "...*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.*", toda vez que GASCARIBE S.A. E.S.P., no tomó decisión alguna, simplemente emitió una comunicación de carácter informativo.

De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que el derecho de petición presentado el día 14 de febrero de 2025, relativo a la solicitud de Silencio Administrativo Positivo contra la comunicación ingresada el día 25 de noviembre de 2024, fue resuelto a través de la comunicación No. 25-240-105118 del 5 de febrero de 2025, que se encuentra en firme de acuerdo con lo previsto en el artículo 87 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establece lo siguiente: "*Firmeza de los actos administrativos. Los actos administrativos quedarán en firme. ... 1. Cuando contra ellos no proceda ningún recurso, desde el día siguiente al de su notificación, comunicación o publicación según el caso. ...*".

Por lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., ratifica lo expresado en nuestra comunicación No. 24-240-161623 del 13 de diciembre de 2024 de conformidad con lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, que establece: "**Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas: (...) Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores**"

Para la comunicación ingresada el día **16 de enero de 2025**

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.

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”.*

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., EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS.

Para el caso que nos ocupa, el derecho de petición fue presentado por la señora ROCIO DEL CARMEN TEJEDA CANTILLO, el día 16 de enero 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 5 de febrero de 2025; sin embargo, ese mismo día fue expedida la comunicación No. 25-240-105118. 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. 25-240-105118 del 5 de febrero de 2025, procedió conforme lo dispone los artículos 68 y 69 del mencionado Código, enviando citación para notificación personal al inmueble ubicado en la Carrera 4 No. 23A-33 de Taganga, 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 en mención.

Es importante señalar que, la citación para notificación personal de la mencionada comunicación fue enviada a través de la empresa de mensajería correspondiente, autorizada para tal efecto, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición del acto, más exactamente el 12 de febrero de 2025, como consta en la certificación de entrega aportada y adjunta a esta comunicación.

Una vez transcurridos los cinco (5) días hábiles sin que se presentara el peticionario a notificarse personalmente de la comunicación antes señalada, se efectuó 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, autorizada para tal efecto, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al envío de la citación para notificación personal, más exactamente el día 21 de febrero de 2025, la cual fue recibida por el usuario del servicio.

Por lo anterior, se entendió notificada la mencionada comunicación, al finalizar el día siguiente hábil a su entrega, esto es, el día **24 de febrero de 2025**. Acorde con lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que el derecho de petición presentado el día 16 de enero de 2025, fue resuelto oportunamente a través de nuestra comunicación No. 25-240-105118 del 5 de febrero 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.

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 denunciante. Por todo lo anterior, no es factible para la empresa acceder a sus peticiones.

Referente a su reclamación, por considerar que contra la comunicación No. 25-240-105118 del 5 de febrero de 2025, expedida por GASCARIBE S.A. E.S.P., se configuró “Silencio Administrativo Positivo”, toda vez que, su respuesta fue negativa a las pretensiones del usuario, le aclaramos 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, recientemente 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 (...)*”

De acuerdo con lo anterior, en términos generales el derecho de petición se garantiza cuando la administración responde de fondo, de manera clara y precisa y dentro de un plazo razonable la solicitud presentada.

Así las cosas, reiteramos que GASCARIBE S.A. E.S.P., por medio de la comunicación No. 25-240-105118 del 5 de febrero de 2025, se dio respuesta de fondo al derecho de petición presentado por usted el día 16 de enero de 2025.

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.

Así mismo le indicamos que referente a su inconformidad sobre la revisión de las facturas generadas, revisamos los documentos aportados por usted, en su comunicado y estos corresponden a las facturas de los meses de diciembre de 2024 y enero de 2025, por lo cual



GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación solo se pronunciara sobre las facturas correspondientes al mes en comento.

El día 16 de enero de 2025, la señora ROCIO DEL CARMEN TEJEDA CANTILLO, presentó en nuestras oficinas de Atención a Usuarios un derecho de petición que versa sobre los mismos hechos (inconformidad sobre las facturas de los meses de diciembre de 2024 y enero de 2025), del derecho de petición presentado por usted el día 14 de febrero de 2025.

Es importante indicarle que, el derecho de petición presentado el día 16 de enero de 2025 fue respondido oportunamente mediante nuestra comunicación No. 25-240-105118 del 5 de febrero de 2025, en la cual, se le confirmaron los cobros realizados por conceptos facturados y se le indicaron los recursos que procedían contra dicho acto; sin que se presentara escrito en tal sentido, dentro del término legalmente previsto para su interposición.

Al respecto, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en su artículo 87 establece lo siguiente: "*Firmeza de los actos administrativos. Los actos administrativos quedarán en firme. ...3. Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos...*".

De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que el derecho de petición presentado el día 14 de febrero de 2025 relativo a los conceptos facturados en los meses de diciembre de 2024 y enero de 2025, fue resuelto a través de la comunicación No. 25-240-105118 del 5 de febrero de 2025, que se encuentra en firme de acuerdo con lo previsto en el artículo 87 del mencionado Código. Por lo que, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma lo expresado en nuestra comunicación No. 25-240-105118 del 5 de febrero de 2025.

Todo lo anterior, en concordancia con lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establece: "*Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas: (...) Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores*".

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.

En cuanto a lo manifestado que ingreso Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación revisamos nuestro sistema comercial y no evidenciamos el ingreso de dicho recurso, por lo cual, GASCARIBE S.A E.S.P., desvirtúa dicha información.

Con relación a la solicitud de emitir un cupón de pago, le informamos que, es necesario que se acerque a nuestras oficinas de atención al usuario, en la cual, se le realizara la entrega de una nueva factura o solicitarlo a través de nuestras líneas de atención o portal web [www.gascaribe.com](http://www.gascaribe.com).

### **Crédito Brilla**

Para el caso en reclamación, tal como fue señalado mediante las comunicaciones No. 24-240-148093 de fecha 24 de septiembre de 2024 y No. 24-240-154916 de 1 de noviembre de 2024, en el contrato No. 17135910, fue adquirido un crédito BRILLA en el mes de julio del año 2019 a nombre de la señora NELLY PEDRAZA ALVAREZ con el aliado DISELCO S.A.

Dicho crédito fue cargado a la facturación del servicio bajo el producto No. 50919467, sin embargo, verificando nuestro sistema comercial se constató que el mismo fue retirado con ocasión a la comunicación de fecha 07 de octubre de 2019.

Teniendo en cuenta lo anterior a la fecha no se está realizando cobros por el mencionado crédito de fecha julio de 2019.

Ahora bien, tal como se señaló mediante la comunicación No. 24-240-148093 de fecha 24 de septiembre de 2024 en el servicio de gas natural del contrato No. 17135910, se factura el crédito

Brilla realizado por usted, la señora ROCIO DEL CARMEN TEJEDA CANTILLO en el mes de diciembre de 2016 para la compra de materiales de construcción por un monto de \$1.821.000.

En este punto le aclaramos que al llevar a cabo el retiro del crédito Brilla a nombre de la señora NELLY PEDRAZA ALVAREZ, por error se retiró también el saldo del crédito correspondiente a la señora ROCIO TEJEDA, el cual aún presentaba saldo pendiente por cancelar y debió seguir siendo facturado en el contrato No. 17135910 toda vez que fue tomado en este predio y su pago es responsabilidad de quien suscribió el mismo.

Así mismo le señalamos que presentaba un saldo en mora de \$181.560 por las facturas de octubre de 2023 hasta diciembre de 2024 y un diferido de \$316.888, por lo que en el 22 de noviembre de 2024 realizaron un acuerdo de pago, en donde abonaron \$20.000 y financiaron un valor de \$467.661 diferido a 40 cuotas, estimadas a \$13.765.

Ahora bien, si el cliente no desea el acuerdo de pago debe acercarse a las oficinas de GASES DEL CARIBE y realizar el pago del saldo que se encontraba en mora antes de la refinanciación.

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.

Atentamente,



CARLOS JÚBIZ BASSI  
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS002/73  
223852279  
Se anexa lo enunciado