

Rad No.: 25-240-139386

Barranquilla, 15/08/2025

Señor(a)
NELSY ELENA HERNANDEZ BRAVO
Carrea 70A No. 39 – 11 Barrio María Cecilia (11 de noviembre)
Santa Marta

Contrato: 17155049

Asunto: Solicitud de Silencio Administrativo Positivo y activación de servicio.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 25 de julio de 2025, radicada bajo el No. 25-003567, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Urbanización Ma Cecilia 3ra Etapa Manzana H Casa 2 De Santa Marta, nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos:

En cuanto a la petición presentada el día 02 de julio 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, 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 NELSY ELENA HERNANDEZ BRAVO, el día 02 de julio 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 22 de julio de 2025; sin embargo, el día 22 de julio de 2025 fue expedida la comunicación No. 25-240-134356. 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. 25-240-134356 de fecha 22 de julio 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 70 A No. 39 – 11 manzana h casa 2h, 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. 25-240-134356 de fecha 22 de julio de 2025.

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 23 de julio de 2025, como consta en la certificación de entrega aportada por la citada empresa de correos, 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, efectuó su notificación por aviso de conformidad con lo establecido en el artículo 69 antes señalado. Dicha comunicación fue enviada a través de la empresa de mensajería correspondiente, autorizada para tal efecto, el día 31 de julio de 2025, el cual fue entregada bajo puerta, tal como se aprecia en la copia de la guía de entrega adjunta a esta comunicación. (Ver anexo)

No obstante lo anterior, con el fin de darle la oportunidad al peticionario para que conociera la comunicación No. 25-240-134356 de fecha 22 de julio de 2025, GASCARIBE S.A. E.S.P.,

publicó en la página electrónica y así mismo, en un lugar visible de la empresa por un término de cinco (5) días, la respectiva notificación por aviso con copia íntegra del acto administrativo, por lo que, se entendió notificada la mencionada comunicación al finalizar el día siguiente de desfijar en cartelera, es decir, el día 15 de agosto de 2025, tal como lo disponen las normas pertinentes". (ver anexos)

De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que el derecho de petición presentado el día 02 de julio de 2025, fue resuelto oportunamente a través de nuestra comunicación N° 25-240-134356 de fecha 22 de julio 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.

En cuanto a la instalación del medidor y la activación del servicio:

La revisión periódica es obligatoria para los usuarios con ocasión de lo establecido en el Código de Distribución¹ (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.

El fin último de la revisión técnica reglamentaria no es sólo la realización de la revisión, sino la de constatar que el usuario del servicio efectúe o permita efectuar los trabajos de reparación a los que haya lugar, en cumplimiento de las normas técnicas y de seguridad vigentes, y posteriormente expedir el certificado de conformidad. Esto 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.

Por lo anterior y de conformidad con lo establecido por la Resolución CREG N° 059 de 2012, GASCARIBE S.A. E.S.P., le informó a través de comunicación anexa a la facturación del servicio de gas natural, el plazo con el que cuenta para revisar y certificar las instalaciones internas de este servicio, cuyo plazo máximo se indica en la factura.

¹ "ARTÍCULO 9. Modificar el numeral 5.23 del Anexo General de la Resolución CREG 067 de 1995, el cual quedará así: "5.23. El usuario deberá realizar una Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas entre el Plazo Mínimo entre Revisión y el Plazo Máximo de Revisión Periódica con Organismos de Inspección Acreditados en Colombia para esta actividad o con las empresas distribuidoras, las cuales podrán realizar la actividad directamente como Organismo Acreditado o a través de sus contratistas que se encuentren acreditados, cumpliendo las condiciones y procedimientos establecidos por las normas técnicas o reglamentos técnicos aplicables. **El costo de esta revisión estará a cargo del usuario.**" (subraya fuera de texto)

Al respecto señalamos que: "**Plazo Mínimo entre Revisión:** corresponde a los cinco meses anteriores al Plazo Máximo de la Revisión Periódica. Dentro de éste se programará y se podrá realizar la Revisión Periódica de la Instalación". Al respecto indicamos que, el plazo máximo son cinco años.

Al respecto, el contrato de condiciones uniformes celebrado con la empresa establece entre las obligaciones del suscriptor o usuario en el Capítulo IV, Artículo 28, Numeral 5 lo siguiente: *"Realizar la revisión de las instalaciones del inmueble dentro del Plazo Mínimo y el Plazo Máximo de Revisión Periódica definidos en el Título I del Anexo de Definiciones y Condiciones del presente contrato, en concordancia con lo dispuesto por la Resolución CREG 059 de 2012, o cuando se presumen escapes o mal funcionamiento de las instalaciones. Será su obligación efectuar o permitir las reparaciones que sean necesarias encontradas en la revisión prevista en este numeral, por personal de LA EMPRESA, o por firmas registradas ante LA EMPRESA"*.

Es importante resaltar que, la Resolución CREG 059 de 2012, indica que: **"Plazo Mínimo entre Revisión:** *corresponde a los cinco meses anteriores al Plazo Máximo de la Revisión Periódica. Dentro de éste se programará y se podrá realizar la Revisión Periódica de la Instalación"*. Al respecto indicamos que, el plazo máximo son cinco años.

Ahora bien, revisada nuestra base de datos se constató que, la última certificación realizada a las instalaciones internas del citado servicio fue efectuada el día 16 de julio de 2014; es decir, a la fecha de su solicitud, han pasado 11 años y 4 semanas.

Ahora bien, verificada la información en nuestro sistema de gestión comercial, evidenciamos que, el servicio se encontraba suspendido en ocasión a la mora en el pago de la facturación, sin embargo, al vencer el plazo de la revisión periódica en comento, se procedió a cambiar el estado técnico de la suspensión por ausencia de certificación.

El día 02 de agosto de 2025, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió al predio en comento a una de nuestras firmas contratistas con el fin de validar el estado de la instalación del servicio, sin embargo, la orden no pudo ser ejecutada por causas ajenas a la empresa (predio solo).

Posteriormente, el día 09 de agosto de 2025, se envió nuevamente al predio en comento a una de nuestras firmas contratistas con el fin de validar el estado de la instalación del servicio, sin embargo, la orden no pudo ser ejecutada por ausencia de certificación en la instalación del servicio.

En motivo de lo anterior, le sugerimos permitir realizar el cambio de medidor o la instalación del medidor, en cumplimiento con lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes, *"Artículo 19. PARÁGRAFO 1. En todo caso será obligación del suscriptor o usuario hacer reparar o reemplazar los equipos de medida, a satisfacción de LA EMPRESA cuando se establezca que su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos."* Esto con el fin de que se pueda llevar la revisión periódica de las instalaciones del servicio y contar con su activación.

Cabe anotar que la revisión no se trata de una imposición de la empresa, sino de una obligación legal de estricto cumplimiento, es por ello que, le sugerimos coordinar la respectiva visita, toda vez que el citado inmueble se encuentra en incurso en una casual de suspensión

por seguridad. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y en los artículos 28² y 29³ del Contrato de Condiciones Uniformes de la empresa.

En cuanto a sus peticiones, GASCARIBE S.A. E.S.P., le informa lo siguiente:

- Le informamos que el usuario debe permitir y garantizar la instalación del medidor con el fin de cumplir su solicitud de activación del servicio.
- Le informamos que su solicitud de cambio de titular fue respondida de fondo mediante la comunicación No. 25-240-134356 de fecha 22 de julio de 2025.
- Le informamos que el servicio no ha podido ser reactivado, toda vez que las instalaciones del servicio no han sido certificados. Le sugerimos coordinar una visita con el fin de validar la instalación del servicio y posteriormente proceder a realizar la revisión y certificación pertinente.
- Le informamos que su respuesta ha sido atendida de fondo de conformidad con la normatividad legal vigente.

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

GSS014/73
229561447

Anexo lo enunciado

2 "Permitir la revisión de las instalaciones del inmueble dentro del Plazo Mínimo y el Plazo Máximo de Revisión Periódica definidos en el Título I del Anexo de Definiciones y Condiciones del contrato, en concordancia con lo dispuesto por la Resolución CREG 059 de 2012, o cuando se presumen escapes o mal funcionamiento de las instalaciones. Será su obligación efectuar o permitir las reparaciones que sean necesarias encontradas en la revisión prevista en este numeral, por personal de LA EMPRESA, o por firmas autorizadas y registradas ante LA EMPRESA Contratar con firmas instaladoras o personas calificadas, autorizadas".

3 Artículo 29. Literal C. Numeral 3: "Por no permitir la revisión periódica establecida en el numeral 5 del artículo 28 del presente contrato, ni efectuar o permitir realizar por personal de la empresa o por firmas autorizadas y registradas ante la empresa, las reparaciones necesarias por los deterioros o fallas encontrados en la revisión".