

Rad No.: 26-240-110789

Barranquilla, 06/03/2026

Señor
HUGO GALLEGO
Carrera 49 No. 27 - 150
Soledad

Contrato: 6091675

Asunto: Solicitud de Información.

En atención a la comunicación recibida en nuestras oficinas el día 16 de febrero de 2026, radicado bajo No. 26-004055, relacionado al presunto incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, con ocasión de la solicitud de investigación por la presunta configuración de Silencio Administrativo Positivo presentado por el usuario HUGO GALLEGO contra GASCARIBE S.A. E.S.P., por la posible desatención a la reclamación presentada el día 13 de septiembre de 2024 en nuestras oficinas, radicado ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios bajo No. 20248204856402 de 01/11/2024, nos permitimos realizar los siguientes respetuosos comentarios:

En cuanto a la presunta configuración del Silencio Administrativo Positivo alegada por el usuario, le informamos 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.

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:

"(...) 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, los cuales 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.

Rad No.: 26-240-110789

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 el señor HUGO GALLEGU, el día **13 DE SEPTIEMBRE DE 2024**, radicado bajo número interno N° SO 24-003200, fecha a partir de la cual deben contarse los quince (15) días hábiles para resolver la petición. El término de respuesta vencía el día **03 DE OCTUBRE DE 2024**, sin embargo, el día **27 DE SEPTIEMBRE DE 2024** fue expedida la comunicación No. **24-240-148897**, mediante la cual se dio respuesta al mencionado escrito de petición. La empresa entonces expidió la respuesta dentro del término legalmente establecido.

Rad No.: 26-240-110789

GASES DEL CARIBE S.A., EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS, 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. 24-240-148897 DEL 27 de septiembre de 2024**, conforme lo dispone los artículos 68 y 69 del mencionado Código, envió citación para notificación personal a la dirección de notificación indicada por el peticionario, en el inmueble ubicado en la **CARRERA 49 NO. 27 - 150 DE SOLEDAD - ATLÁNTICO**, con el fin de que se acercara a las oficinas de GASES DEL CARIBE S.A., EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS, en un término no superior a cinco (5) días hábiles contados a partir del envío de dicha citación a fin de notificarse personalmente de la **COMUNICACIÓN NO. 24-240-148897 DEL 27 de septiembre de 2024**, o que aportase su dirección de correo electrónico para ser notificada por este medio.

Al respecto, es importante señalar que, dicha citación fue enviada a través de la empresa de mensajería LECTA LTDA., autorizada para tal efecto, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición del acto, más exactamente el día **02 DE OCTUBRE DE 2024**, la cual fue recibida en el inmueble en comento y firmada por el usuario el día **03 DE OCTUBRE DE 2024**, tal como consta en la guía de entrega aportada por LECTA LTDA. de la cual anexamos copia.

Que una vez transcurridos los cinco (05) días hábiles de enviada la citación, sin que se presentara el peticionario a notificarse personalmente de la comunicación antes señalada, se procedió a surtir la respectiva notificación por aviso, de conformidad con lo señalado en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo antes señalado, el cual, fue enviado el día **10 DE OCTUBRE DE 2024**, a la dirección del servicio de gas natural del inmueble ubicado en la **CARRERA 49 NO. 27 - 150 DE SOLEDAD - ATLÁNTICO**, y posteriormente recibido y firmado por el usuario el día **12 DE OCTUBRE DE 2024**, tal como consta en la guía de entrega aportada por LECTA LTDA. de la cual anexamos copia.

Una vez entregado en el lugar de destino indicado por el peticionario, se entendió notificada la mencionada comunicación al finalizar el día hábil siguiente de la entrega, es decir, el día **15 DE OCTUBRE DE 2024**, tal como lo disponen las normas pertinentes.

De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que el escrito de petición presentado el día 13 de septiembre de 2024, fue atendido oportunamente a través de nuestra Comunicación No. 24-240-148897 del 27 de septiembre de 2024, y notificado de conformidad con la normatividad vigente.

Teniendo en cuenta lo anterior, podemos afirmar que GASES DEL CARIBE S.A., EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS, resolvió el escrito presentado por el usuario con total acatamiento a las normas pertinentes, respetando al suscriptor y/o usuarios los derechos constitucionales al debido proceso y a la defensa.

Por lo tanto, queda claro entonces que GASCARIBE S.A. E.S.P., en ningún momento ha incurrido en la omisión de contestar peticiones, descargos y/o recursos, por consiguiente, no se configuró Silencio Administrativo Positivo a favor del usuario denunciante.

Rad No.: 26-240-110789

Cabe señalar que, en la mencionada **comunicación No. 24-240-148897 del 27 de septiembre de 2024**, se atendieron las reclamaciones y se le indicó al señor **HUGO GALLEGO**, que la actuación administrativa iniciada mediante el PLIEGO DE CARGOS N° 240-19-300361 DE 23 DE AGOSTO DE 2019 y finalizada con la RESOLUCION No. 240-19-201905 DE 02 DE OCTUBRE DE 2019 se encontraba en firme, toda vez que no se presentaron los recursos de ley dentro del término legal, por lo que no era factible para la empresa descontar los valores facturados en el citado servicio por concepto de Consumo No Facturado y Visita Técnica.

Así las cosas, teniendo en cuenta que mediante el derecho de petición del día 13 de septiembre de 2024 recibido en nuestras oficinas, presentado por el señor **HUGO GALLEGO**, no se configuró merito alguno para asociar a reclamo los valores por concepto de Consumo no Facturado y Visita Técnica, GASES DEL CARIBE S.A., EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS, desde el día 02 de octubre de 2024 ha generado diversas ordenes de suspensión del servicio de gas natural para el inmueble en mención, toda vez que se encontraba en mora con el pago de la factura del servicio del mes de agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2024. Sin embargo, en las visitas realizadas con el fin de realizar la suspensión, no fue factible ejecutar dichas ordenes, toda vez que el inmueble que nos ataña se encuentra enrejado y el anillo de la red de gas se encuentra dentro de dicho predio.

Teniendo en cuenta lo anterior, podemos afirmar que GASCARIBE S.A. E.S.P., no ha violado lo establecido en el artículo 155 de la ley 142 de 1994, el cual señala que:

"ARTÍCULO 155. DEL PAGO Y DE LOS RECURSOS. Ninguna empresa de servicios públicos podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Salvo en los casos de suspensión en interés del servicio, o cuando esta pueda hacerse sin que sea falla del servicio, tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.

<Inciso CONDICIONALMENTE EXEQUIBLE> Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos."

Que, a la fecha, el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la **CARRERA 49 NO. 27 - 150 DE SOLEDAD – ATLÁNTICO**, se encuentra en estado técnico "con servicio".

Por otra parte, es importante resaltar que, a la fecha, GASCARIBE S.A. E.S.P., no ha sido notificada por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de Inicio Actuación Administrativa, en relación con reconocimiento de Silencio Administrativo Positivo.

Así mismo, podemos afirmar que GASCARIBE S.A. E.S.P., ha dado total acatamiento a las normas pertinentes, respetando al suscriptor y/o usuarios los derechos constitucionales al debido proceso y a la defensa.

Anexamos los siguientes documentos:

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

Rad No.: 26-240-110789

ANEXOS
Escrito de petición recibido el día 13 DE SEPTIEMBRE DE 2024, radicado bajo número interno N° 24-003200.
Comunicación No. 24-240-148897 del 27 de septiembre de 2024 mediante la cual se responde oportunamente el escrito de petición recibido el día 13 DE SEPTIEMBRE DE 2024.
Aviso de Citación para notificación personal de la Comunicación No. 24-240-148897 del 27 de septiembre de 2024 con copia de la correspondiente prueba de entrega.
Notificación por Aviso de la Comunicación No. 24-240-148897 del 27 de septiembre de 2024 con copia de la correspondiente prueba de entrega.

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

JUADAZ/73
237434451

Anexo lo anunciado.