

Rad No.: 26-240-104951

Barranquilla, 3/02/2026

Señor(a)
WILLIAM ALFONSO RUIZ MIRANDA
Carrera 30A No. 8G – 20 Barrio Santa Mónica
Santa Marta – Magdalena

Contrato: 17119215

Asunto: Solicitud de Silencio Administrativo Positivo – Solicitud de Información – Confirmación de Comunicación.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas de atención al usuario el día 14 de enero de 2026, radicada bajo el No. 26-000148, relativa al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 30A No. 8G – 20 de Santa Marta – Magdalena y que versa sobre la solicitud de declaratoria de los efectos favorables del silencio administrativo positivo, nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos:

Sea lo primero en aclarar que, en el citado contrato no se evidencia suspensión ejecutada el día 08 de mayo de 2022, y tampoco reconexión efectuada el 05 de noviembre de 2025, por lo que nos permitimos desvirtuar dicha afirmación en su escrito.

Es de anotar que, en el caso de suspensión por no pago de la factura, no se requiere adelantar ningún trámite especial por parte del prestador. Basta con que se verifique que el usuario no pagó para que la empresa proceda a suspender el servicio de manera automática.

Igualmente, en la facturación del servicio se indica la fecha a partir de la cual se realizará la suspensión, con el fin de que el usuario tenga conocimiento y realice sus pagos antes de la fecha indicada.

Ahora bien, 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 el señor WILLIAM ALFONSO RUIZ MIRANDA, el día 16 de diciembre 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 07 de enero de 2026; sin embargo, el día 07 de enero de 2026 fue expedida la comunicación No. 26-240-100761. 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. 26-240-100761 del 07 de enero de 2026, procedió conforme lo dispone los artículos 68 y 69 del mencionado Código, enviando citación para notificación personal al inmueble ubicado en la Carrera 30A No. 8G – 20 de Santa Marta - Magdalena, 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 15 de enero de 2026, como consta en la certificación de entrega aportada y adjunta a esta comunicación. (Ver anexos)

No obstante, con el fin de darle la oportunidad al peticionario para que conociera el aviso de citación, GASCARIBE S.A. E.S.P., publicó en un lugar visible de la empresa por un término de cinco (5) días, el respectivo aviso. (ver anexos)

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 23 de enero de 2026, la cual fue recibida por el señor Jorge Ruiz. como consta en la certificación de entrega aportada y adjunta a esta comunicación. (Ver anexos)

Por lo anterior, se entendió notificada la mencionada comunicación, al finalizar el día siguiente hábil a su entrega, esto es, el día **27 de enero de 2026** 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 diciembre de 2025, fue resuelto oportunamente a través de nuestra comunicación No. 26-240-100761 del 07 de enero de 2026, 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.

Petición No. 1 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 su **Petición No. 2** y teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión de la factura generada por valor de \$952.800,00, verificamos en nuestro sistema de gestión comercial y se constató que corresponde a la factura del mes de noviembre de 2025, por lo cual GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación solo se pronunciará al respecto.

El día 16 de diciembre de 2025, el señor WILLIAM ALFONSO RUIZ MIRANDA, presentó en nuestras oficinas de Atención a Usuarios un derecho de petición que versa sobre los mismos hechos (inconformidad con los conceptos facturados en el mes de noviembre de 2025 por valor total de \$952.800,00), del derecho de petición presentado por usted el día 14 de enero de 2026.

Es importante indicarle que, el derecho de petición presentado el día 16 de diciembre de 2025 fue respondido oportunamente mediante nuestra comunicación No. 26-240-100761 del 07 de enero de 2026, en la cual, se le confirmaron los cobros de los conceptos realizados en la factura del mes de noviembre de 2025 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 enero de 2026, relativo a inconformidad con los conceptos facturados en el mes de noviembre de 2025 por valor total de \$952.800,00, fue resuelto a través de la comunicación No. 26-240-100761 del 07 de enero de 2026, 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. 26-240-100761 del 07 de enero de 2026.

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*".

De acuerdo con lo anterior no es factible para GASCARIBE S.A., E.S.P., acceder a su **Petición No. 3**

Respecto a la **petición No. 4**, de no efectuar acto de suspensión o corte del servicio de gas natural del inmueble objeto de reclamación, nos permitimos informarle que, a la fecha el citado inmueble se encuentra en estado técnico suspendido por causal de cartera desde el día 01 de diciembre de 2022, no obstante, el citado servicio tenía certificado de conformidad hasta el día 12 de julio de 2023, por lo que el día 24 de agosto de 2023 se realizó un cambio de suspensión por cartera a suspensión por revisión periódica.¹

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.

Petición No. 5 Con relación al pago de los meses de noviembre y diciembre de 2025, le informamos que, es necesario que se acerque a nuestras oficinas de atención al usuario, en la cual, se le realizará la entrega de una nueva factura o solicitarlo a través de nuestras líneas de atención o portal web www.gascaribe.com.

En cuanto a la petición de suministrarle los nombres de los operarios que realizaron dicho proceso de reconexión, le informamos que, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P. acceder a dicha petición, de acuerdo con lo establecido en la ley 1581 de 2012 relativa a la protección de datos personales.

Consideramos importante resaltar que, respecto al nombre completo y el número de cedula, de los técnicos, nos permitimos indicar que dicha documentación, por expresa disposición constitucional y legal, es de carácter privado, y goza de reserva.

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 JUBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS012/73
236035755

ANEXO LO ENUNCIADO

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.