

Rad No.: 26-240-114850

Barranquilla, 30/03/2026

Señor(a)
NARLYS OSPINO GUERRA
Carrera 24 No. 4B – 4
Calle 3B No. 22 - 50 Bonda
Santa Marta – Magdalena.

Contrato: 17124956

Asunto: Solicitud de Silencio Administrativo Positivo.

En respuesta a la comunicación recibida en nuestras oficinas el día 26 de marzo de 2026, radicada bajo el No. 26-008227, por medio de la cual la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS, realiza traslado por competencia de la Petición, queja o reclamo, presentado por usted, ante el despacho del ente Supervisor, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 24 No. 4B – 4 de Santa Marta - Magdalena, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Sea lo primero aclarar que, el derecho de petición radicado bajo el No. WEB 26-000500 fue presentado el día 10 de enero de 2026, sin embargo, teniendo en cuenta que fue presentada en día sábado, se toma como presentada el siguiente día hábil, es decir, el día 13 de enero de 2026, y no fue presentado el día 28 de diciembre de 2025, por lo que nos permitimos desvirtuar dicha afirmación en su escrito.

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.

“Artículo 56. Notificación electrónica. Las autoridades podrán notificar sus actos a través de medios electrónicos, siempre que el administrado haya aceptado este medio de notificación.

Sin embargo, durante el desarrollo de la actuación el interesado podrá solicitar a la autoridad que las notificaciones sucesivas no se realicen por medios electrónicos, sino de conformidad con los otros medios previstos en el Capítulo Quinto del presente Título.

La notificación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que deberá certificar la administración”.

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 NARLYS TATIANA OSPINO GUERRA, el día 10 de enero de 2026, sin embargo, teniendo en cuenta que fue presentada en día sábado, se toma como presentada el siguiente día hábil, es decir, el día 13 de enero de 2026, fecha a partir de la cual deben contarse los quince (15) días hábiles para resolver la petición. El término de respuesta vencía el día 02 de febrero de 2026; sin embargo, el día 19 de enero de 2026 fue expedida la comunicación No. 26-240-102464. La empresa entonces expidió la respuesta dentro del término legalmente establecido.

Ahora bien, para el caso en estudio, el peticionario solicitó que la respuesta a su derecho de petición fuera notificada por medio electrónico al correo nataosgue29@gmail.com, tal como lo señaló en el mismo derecho de petición.

Por lo anterior, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición del acto, exactamente el día 21 de enero de 2026, se realizó la notificación de la comunicación No. 26-240-102464 del 19 de enero de 2026, por medio electrónico a través de la empresa de mensajería correspondiente, autorizada para tal efecto, tal y como se aprecia en la copia del certificado de comunicación electrónica. Email Certificado, adjunto a esta comunicación. (Ver anexos)

De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que el derecho de petición presentado el día 13 de enero de 2026, fue resuelto oportunamente a través de nuestra comunicación No. 26-240-102464 del 19 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.

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. 26-240-102464 del 19 de enero de 2026, 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*

petionario. 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. 26-240-102464 del 19 de enero de 2026, dio respuesta de fondo al derecho de petición presentado por usted el día 13 de enero de 2026.

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.

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

GSS012/73
238977489

ANEXO LO ENUNCIADO