

Rad No.: 26-240-121578

Barranquilla, 6/05/2026

Señor(a)
LUZ M. DIAZ ROMERO
Calle 11 No. 26 - 33 Nuevo Triunfo
Soledad

Contrato: 48203381

Asunto: Asunto: Solicitud de Silencio Administrativo Positivo – Verificación de consumo

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 20 de abril de 2026, radicada bajo el No. SO 26-001338, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 11 No. 26 – 33 de Soledad, nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos:

Respecto a lo manifestado relativo a que no recibió respuesta a la reclamación de fecha 12 de marzo de 2026 nos permitimos informarle lo siguiente:

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:

"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".

Para el caso que nos ocupa, la reclamación verbal fue presentada por la señora LUZ MARINA DIAZ ROMERO el día 12 de marzo 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 6 de abril de 2026, por lo que, el día 30 de marzo de 2026 fue realizada comunicación telefónica, radicada bajo solicitud No. 238448274, por medio de la cual, GASCARIBE S.A. E.S.P., respondió la reclamación realizada de manera verbal a través de nuestras líneas de atención al usuario, por la señora LUZ MARINA DIAZ ROMERO, en la cual se informó la decisión de la empresa, contra la cual se le otorgaron los recursos de reposición y en subsidio el de apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para ser presentados dentro del término legal previsto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994. La empresa entonces expidió la respuesta dentro del término legalmente establecido.

De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que reclamación verbal presentado el día 12 de marzo de 2026 fue resuelto a través de nuestra comunicación telefónica, radicada bajo solicitud No. 238448274 del 30 de marzo 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 la reclamación verbal 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. Por todo lo anterior, no es factible para la empresa acceder a sus peticiones.

Ahora bien, en cuanto a los consumos de los meses de febrero y marzo de 2026, nos permitimos informarle lo siguiente:

Consumo febrero de 2026

El día 12 de marzo de 2026, la señora LUZ MARINA DIAZ ROMERO, presentó en nuestras oficinas un reclamo verbal bajo Interacción No. 238448274 que versa sobre los mismos hechos (inconformidad con el consumo del mes de febrero de 2026), del derecho de petición presentado por usted el día 20 de abril de 2026.

Es importante indicarle que, el reclamo verbal bajo Interacción No. 238448274 presentado el día 12 de marzo de 2026, fue respondido oportunamente mediante nuestra comunicación telefónica efectuada el día 30 de marzo de 2026 bajo Interacción No. 238448274, en la cual, se le confirmó el consumo cobrado en el mes de febrero de 2026, 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 reclamo verbal bajo Interacción No. 238448274 presentado por usted el día 20 de abril de 2026, relativo a la inconformidad con el consumo del mes de febrero de 2026, fue resuelto a través de la comunicación telefónica efectuada el día 30 de marzo de 2026 bajo Interacción No. 238448274, 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 telefónica efectuada el día 30 de marzo de 2026 bajo Interacción No. 238448274.

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*".

Consumo marzo de 2026.

Con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, el consumo del mes de marzo de 2026 corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. K-4632212-22, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146¹, tal como detallamos a continuación:

Periodo	Lectura actual	-	Lectura anterior	x	Factor de corrección	=	Consumo mes (m3)
Mar 26	950		916		0.9934		33

Como puede observar, el consumo cobrado en la facturación del mes de marzo de 2026 corresponde estrictamente a la diferencia de lecturas registradas por el equipo de medida instalado en el inmueble y por ende corresponde al uso que se le da al servicio de gas natural.

¹ Artículo 146 de la Ley 142 de 1994: *La medición del consumo, y el precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ellos los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.*

No obstante, con ocasión a su reclamación el día 24 de abril de 2026 GASCARIBE S.A E.S.P. envió al predio en comento a una de nuestras firmas contratistas, con el fin de efectuar una revisión técnica de la instalación, pero no fue posible por causas ajenas a la empresa (inseguridad en la zona).

De acuerdo con lo anterior, determinamos que, el consumo del mes de marzo de 2026 corresponde al uso que le está dando el usuario al servicio de gas natural. Por ello, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores cobrados por concepto de consumo en dicha factura.

Es importante señalar que, la Empresa elevó a reclamo la suma de \$38.410.00 por concepto de consumo registrado en la factura del mes de marzo de 2026, hasta agotar la actuación administrativa. Por lo que, a la fecha, registra un saldo pendiente por cancelar por valor de \$95.529.00, correspondiente a la factura del mes de febrero de 2026 que no es objeto de reclamo.

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, *referente al consumo del mes de marzo de 2026*, 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 JUBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS007/73
239907240