

## **RESOLUCION No. 240-24-201901 de 11/09/2024**

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **OSMAR CRISTOBAL INSIGNARES BARRIOS**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **Carrera 23 No. 13A - 90 PISO 2 APTO 1** de **MALAMBO**, Contrato No.:**67447147**.

El Jefe del Departamento de Atención al Usuario de GASES DEL CARIBE S. A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS, en uso de sus atribuciones legales y reglamentarias y, considerando:

### **ANTECEDENTES**

PRIMERO: Que el señor OSMAR CRISTOBAL INSIGNARES BARRIOS, presentó comunicación en nuestras oficinas el día 30 de julio de 2024, radicada bajo No. ML-24-000515, mediante la cual manifestó *desacuerdo con el cobro por concepto de MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN\_29/03/2024*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 23 No. 13A - 90 PISO 2 APTO 1 de Malambo.

SEGUNDO: Que mediante comunicación No. 24-240-140807 del 14 de agosto de 2024, GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta al derecho de petición presentado por el(la) señor(a) OSMAR CRISTOBAL INSIGNARES BARRIOS, cuya notificación se realizó de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente.

TERCERO: Que mediante escrito de fecha 02 de septiembre de 2024, radicado bajo No ML 24-000625, el(la) señor(a) OSMAR CRISTOBAL INSIGNARES BARRIOS, presentó ante GASCARIBE S.A. E.S.P., dentro del término legal previsto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, recurso de reposición y en subsidio el de apelación para ante LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS contra la comunicación No. 24-240-140807 del 14 de agosto de 2024.

### **ANALISIS**

1. Que GASES DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS se encuentra regulada por la Ley 142 de 1994 y demás normas concordantes.
2. Primeramente, nos permitimos señalar que GASCARIBE S.A. E.S.P., dio una respuesta oportuna, clara y de fondo al derecho de petición inicial, garantizando el derecho fundamental del debido proceso y derecho a la defensa del usuario del servicio.
3. Es de resaltar que, no acceder a las pretensiones del usuario reclamante, no es sinónimo de no haber dado respuesta a su derecho de petición.

Al respecto, la Corte Constitucional en Sentencia T-1089 de 2001 resumió las reglas básicas que rigen el derecho de petición, tal y como han sido precisados en su jurisprudencia:

*"a) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.*

*"b) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido.*

## **RESOLUCION No. 240-24-201901 de 11/09/2024**

"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 peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

"d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.

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"*

4. Ahora bien, la reclamación inicial se basó en el *cobro por concepto de MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN\_29/03/2024*, por lo cual el escrito de recursos se resolverá respecto de dicho concepto.
5. Revisada nuestra base de datos se constató que, el valor de \$137.805,00, corresponde al costo de los trabajos de reparación realizados en las instalaciones del servicio de gas natural del inmueble objeto de estudio el día 5 de marzo de 2024, cobrado a través de la facturación del servicio, bajo el concepto de *MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN\_29/03/2024*, de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente y la autorización de la señora DORJAY CERA, persona que atendió, recibió los trabajos a satisfacción y firmó el acta en señal de aceptación.
6. Al respecto, el día 05 de marzo de 2024, una de nuestras firmas contratistas realizó cambio de regulador por presentar fuga por el venteo. No hay equipo instalado; se encontró con tapón. Se dejó todo en buen estado. Atendió DORJAY CERA identificada con cédula No. 32.613.477. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
7. Por otra parte, cabe anotar que, atendiendo la solicitud de instalación del servicio nuevo para el predio en estudio, una de nuestras firmas contratistas visitó el citado inmueble y encontró que contaba con acometida y regulador. Se instaló medidor SH-21057566-23. Atendió el señor Osmar Insignares, identificado con cédula No. 72.048.422. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
8. Por lo anterior, no es factible acceder a aplicar la garantía solicitada por el usuario, teniendo en cuenta que el regulador retirado ya estaba instalado cuando se realizó la instalación del servicio nuevo.
9. De acuerdo con todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el cobro por concepto de *MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN\_29/03/2024*, teniendo en cuenta que, la reparación

## RESOLUCION No. 240-24-201901 de 11/09/2024

objeto de reclamo si fue efectuada. Por lo anterior, no es factible para La Empresa acceder a las **peticiones No. 1 y 2** expuestas en su escrito.

10. Respecto a la petición de no efectuar acto de suspensión o corte del servicio de gas natural del inmueble objeto de recursos, nos permitimos informarle que, a la fecha el citado inmueble se encuentra con servicio. No obstante, si el citado servicio incurre en alguna de las causales de suspensión del servicio, no relacionada con los valores objeto de reclamo, la empresa generará la respectiva orden.

Por lo anteriormente expuesto, el Jefe del Departamento de Atención al Usuario de GASES DEL CARIBE S. A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS.

### RESUELVE

PRIMERO: Confirmar la comunicación No. 24-240-140807 del 14 de agosto de 2024, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentada el día 30 de julio de 2024, por el (la) señor (a) **OSMAR CRISTOBAL INSIGNARES BARRIOS**.

SEGUNDO: Conceder recurso de apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y enviar a ésta, para efectos de la resolución del recurso de apelación solicitado, todos los documentos relativos al reclamo presentado por el (la) señor (a) **OSMAR CRISTOBAL INSIGNARES BARRIOS**.

### NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los once (11) días del mes de septiembre de 2024.



CARLOS JÚBIZ BASSI  
 Jefe Departamento Atención al Usuario

Anexos: Lo anunciado a la SSPD.

MARLUQ/73  
 218219574

### NOTIFICACIÓN PERSONAL

En las oficinas de GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P. a los:	DÍA:	MES:	AÑO:	HORA:
Se procede a efectuar notificación personal a el(la) señor(a):				
Identificado con cédula de ciudadanía N° :				
De la Comunicación y/o Resolución N° :				
Expedida por GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P. el:	DÍA:	MES:	AÑO:	

**RESOLUCION No. 240-24-201901 de 11/09/2024**

Notificado por:		Contrato:
El notificado:	FIRMA:	
	Nº DE CEDULA:	