

Rad No.: 26-240-131406

Barranquilla, 2/07/2026

Señor(a)
CARLOS MUÑOZ
Carrera 9G No. 128 - 165 Torre 33 Apto 504
Barranquilla – Atlántico

Contrato: 67773554

Asunto: Solicitud de Información

En respuesta a la comunicación recibida en nuestras oficinas, el día 16 de junio de 2026, radicada bajo el No. 26-015742, 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 Carrera 9G No. 128 - 165 Torre 32 Apto 504 de Barranquilla, Atlántico, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Referente a lo manifestado en su escrito, relativo a que no se dio respuesta al derecho de petición anteriormente realizado, daremos respuesta en los siguientes términos:

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”.

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

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 CARLOS ALBERTO MUÑOZ MUÑOZ, el día 21 de mayo 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 11 de junio de 2026 y ese mismo día fue expedida la comunicación No. 26-240-127722. 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 cmm234500@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 16 de junio de 2026, se realizó la notificación de la comunicación No. 26-240-127722 del 11 de junio 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.

De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que el derecho de petición presentado el día 21 de mayo de 2026 fue resuelto oportunamente a través de nuestra comunicación No. 26-240-127722 del 11 de junio de 2026y 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.

Ahora bien, en cuanto a la atención brindada a través del Call Center, relativo a que se le suministró un cupón de pago correspondiente a un contrato diferente al solicitado, informamos que, una vez realizada la validación del caso, se confirmó que la asesora generó un cupón asociado a un contrato distinto, ocasionando que el pago fuera aplicado inicialmente a una cuenta diferente.

Reconocemos que esta situación obedeció a un error en la atención brindada y entendemos los inconvenientes generados. No obstante, una vez identificado el caso, se gestionó oportunamente el traslado del pago al contrato correcto, evidenciándose que a la fecha el contrato 67773554, correspondiente al Apto 504 Torre 33, no presenta saldo diferido por concepto de instalación.

Así mismo, se reforzaron los controles internos y los procesos de capacitación del personal con el fin de prevenir la ocurrencia de situaciones similares.

Por lo anterior, y teniendo en cuenta que se evidenció una inconsistencia en la atención suministrada, la compañía resuelve la solicitud de manera favorable, reconociendo la situación reportada y las acciones correctivas implementadas para subsanarla.

Finalmente, ofrecemos excusas por los inconvenientes ocasionados y reiteramos nuestro compromiso de brindar un servicio oportuno y de calidad a nuestros usuarios.

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

GSS010/73
242189777