

Rad No.: 26-240-132041

Barranquilla, 07/07/2026

Señor(a)
GARY GERMAN ALCANTARA VANEGAS
Calle 24 No. 13-05
Barranquilla

Contrato: 1044234

Asunto: Solicitud de Información - Respuesta a Solicitud de Silencio Administrativo

En respuesta a la comunicación recibida en nuestras oficinas el día 16 de junio de 2026, radicadas bajo los números internos No. 26-015718 y relativa al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la **CALLE 24 NO. 13 - 5 DE BARRANQUILLA - ATLÁNTICO**, le hacemos los siguientes respetuosos comentarios:

Sumado a lo anterior, respecto a su afirmación de que la empresa *"no ha notificado el recurso y tiene un sospechoso silencio administrativo"*, nos permitimos aclarar que, revisado nuestro sistema comercial, se constató que previamente usted no ha interpuesto escrito de recurso alguno, por lo cual, dicha afirmación carece de fundamento.

Así mismo, referente a que la suspensión del servicio, nos permitimos desvirtuar lo firmado por usted, toda vez que el servicio se encuentra en estado técnico "activo". Sin embargo, se encuentra en deuda con el pago de la factura del mes de junio de 2026. Por lo que, le indicamos que, si llega a incurrir en la causal de suspensión del servicio por mora en el pago de la factura anteriormente mencionada GASCARIBE S.A. E.S.P. procederá a generar la respectiva orden de suspensión.

Por otro lado, en cuanto a lo planteado en su escrito, respecto de que la empresa no ha respondido al escrito de descargos presentado por usted el día 16 DE ABRIL DE 2026, GASCARIBE S.A. E.S.P., se permite informar que, 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 48 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:

"(...) Las constancias de recibo que lleven las mensajerías se tendrán como constancias de notificación. ..." (Negrilla fuera de texto)

Pero 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, los cuales señalan lo siguiente:

Rad No.: 26-240-132041

"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 GASCARIBE S.A., EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS.

Rad No.: 26-240-132041

Para el caso que nos ocupa, el derecho de petición fue presentado por el señor GARY GERMAN ALCANTARA VANEGAS el día **16 DE ABRIL 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 **07 DE MAYO DE 2026**, sin embargo, el día **29 DE ABRIL DE 2026** fue expedida la **RESOLUCION NO. 240-26-200971**, mediante la cual se dio respuesta al escrito de descargos presentado el **16 DE ABRIL DE 2026**. La empresa entonces expidió la respuesta dentro del término legalmente establecido.

Cabe señalar que, el termino de respuesta vencía el día **07 DE MAYO DE 2026**, toda vez que, el día **01 DE MAYO DE 2026**, no fue contabilizado como día hábil, por la festividad del Día del Trabajo.

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 **RESOLUCION NO. 240-26-200971 DE 29/04/2026**, procedió conforme lo dispone los artículos 68 y 69 del mencionado Código, enviando citación para notificación personal a los inmuebles ubicados en la **CALLE 24 NO. 13 - 5 DE BARRANQUILLA - ATLÁNTICO**, 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 (5) días contados a partir del envío de dicha citación a fin de notificarse personalmente de la **RESOLUCION NO. 240-26-200971 DE 29/04/2026**. Es importante señalar que, dicha comunicación fue enviada a través de la empresa de mensajería METROENVIOS, autorizada para tal efecto, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición del acto, más exactamente el día **30 DE ABRIL DE 2026**, sin embargo, fue dejada bajo puerta, tal y como consta en las guías de entrega aportadas por METROENVIOS adjuntas a esta comunicación.

Teniendo en cuenta, lo anterior, y con el fin de garantizar el debido proceso, GASCARIBE S.A. E.S.P., publicó en un lugar público de la empresa por un término de cinco (5) días, el respectivo aviso de citación, de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, como se aprecia en la copia adjunta a la presente comunicación.

Una vez transcurridos los cinco (5) días hábiles sin que se presentara el peticionario a notificarse personalmente de la comunicación antes señalada o aportase correo electrónico para ser notificado por este medio, se procedió a efectuar su notificación por aviso de conformidad con lo señalado en el artículo 69 antes señalado, enviando dicha notificación por aviso el día **11 DE MAYO DE 2026** al inmueble ubicado en la **CALLE 24 NO. 13 - 5 DE BARRANQUILLA - ATLÁNTICO**, sin embargo, fue devuelta por motivo de rehusado, tal y como consta en las guías de entrega aportadas por METROENVIOS adjuntas a esta comunicación.

Teniendo en cuenta, lo anterior, y con el fin de garantizar el debido proceso, GASCARIBE S.A. E.S.P., publicó en un lugar público de la empresa y en su página web por un término de cinco (5) días, comprendido entre el **15 al 25 DE MAYO DE 2026**, la respectiva notificación por aviso, de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, como se aprecia en la copia adjunta a la presente comunicación.

Rad No.: 26-240-132041

Por lo cual, el día **26 DE MAYO DE 2026**, se entendió surtida la Notificación por Aviso de la **RESOLUCION NO. 240-26-200971 DE 29/04/2026**, de conformidad con lo establecido en el Código De Procedimiento Administrativo y de Lo Contencioso Administrativo.

De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que el escrito de descargos presentado el día 16 DE ABRIL DE 2026, fue resuelto a través de nuestra **RESOLUCION NO. 240-26-200971 DE 29/04/2026**, 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 lo tanto, queda claro entonces que GASCARIBE S.A. E.S.P., en ningún momento ha incurrido en la omisión de contestar peticiones quejas y/o recursos, por consiguiente, no se configuró Silencio Administrativo Positivo a favor del usuario denunciante.

En cuanto a su petición número 1, aclaramos que a la fecha GASCARIBE S.A. E.S.P., no ha cobrado valor alguno en la facturación del servicio, relativo a la actuación administrativa finalizada con la **RESOLUCION NO. 240-26-200971 DE 29/04/2026**, la cual se encuentra en firme, por ello no es factible acceder a su solicitud.

Con relación a su petición número 2, relativo a que usted precisa "*la activación del citado derecho en la S.S.P.D. zona norte*", nos permitimos indicar que dicha petición no es clara, toda vez que, en su escrito usted no señala el derecho que pretende activar. En consecuencia, aclaramos que, al momento de expedir la presente comunicación, su reclamación no se encuentra surtiendo trámite alguno frente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Cualquier información adicional sobre el particular con gusto la suministraremos en nuestras oficinas de atención al usuario, a través de la línea telefónica (5)3227000, o a través de nuestra página web www.gascaribe.com sección Pagos y Servicios en línea.

Contra la presente comunicación no proceden los recursos de Ley, ya que mediante la misma GASCARIBE S.A. E.S.P., no está tomando decisión alguna, simplemente está emitiendo una comunicación de carácter informativa. Lo anterior, en atención a lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, el cual señala, "*...El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato.*".

Atentamente,


CARLOS JÚBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

JUADAZ/73
242165417

Anexo lo anunciado.

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