

RESOLUCION No. 240-26-202022 de 20/08/2026

Por medio de la cual se rechaza un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **JOSE DIAZ SERRANO Y VICTOR M. ROJAS M**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **Calle 37 No. 29 – 138 de Barranquilla**, Contrato No.: **1081474**.

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 los señores ANDREA PATRICIA CONSUEGRA ZAPATA, JOSE DIAZ SERRANO y VICTOR M. ROJAS M, presentaron comunicación a través de nuestra página web el día 22 de junio de 2026, radicada bajo el No. WEB 26-010148, a través de la cual manifestaron inconformidad con los valores facturados en los meses de enero, febrero y marzo de 2026, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 37 No. 29 – 138 de Barranquilla.

SEGUNDO: Que mediante comunicación No. 26-240-132982 del 14 de julio de 2026, GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta al derecho de petición presentado por los señores ANDREA PATRICIA CONSUEGRA ZAPATA, JOSE DIAZ SERRANO y VICTOR M. ROJAS M, cuya notificación se realizó por aviso el 25 de julio de 2026, quedando surtida al finalizar del día siguiente 27 de julio de 2026, en la cual se le indicó los recursos que procedían contra dicho acto, señalándole igualmente que para recurrir debería acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamo por parte del recurrente.

Que a través de nuestra comunicación No 26-240-132982 del 14 de julio de 2026, se le indicó que procedían los recursos de reposición y en subsidio apelación contra la misma, y que podía presentarlos dentro del término de cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación. **Es decir, que los términos para interponerse los recursos vencían el día 03 de agosto de 2026**, sin que dentro de dicho término se presentara escrito alguno en tal sentido.

TERCERO: Que sólo hasta el día 04 de agosto de 2026, es decir, un (01) día hábil después de vencido el término legal, los señores JOSE DIAZ SERRANO y VICTOR M. ROJAS M, presentan recursos de la vía administrativa contra la comunicación No 26-240-132982 del 14 de julio de 2026 mediante escrito radicado bajo No. Web 26-012856.

Que la comunicación No 26-240-132982 del 14 de julio de 2026, se encuentra en firme. Al respecto, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en su Artículo 87 numeral 3 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.

RESOLUCION No. 240-26-202022 de 20/08/2026

CUARTO: Ahora bien, a la fecha, los señores JOSE DIAZ SERRANO y VICTOR M. ROJAS M, no han acreditado el pago de las sumas pertinentes, que no son objeto de reclamo, muy a pesar de que, GASCARIBE S.A. E.S.P., ha realizado la entrega de las facturas pendientes por cancelar, sin los valores objeto de reclamo, tal y como detallamos a continuación:

Fecha	Valor Facturado	Valor Abonado	Valor en Reclamo	Valor NO objeto de reclamo
jun-26	\$ 45.776,00	\$ -	\$ -	\$ 45.776,00
may-26	\$ 43.070,00	\$ -	\$ -	\$ 43.070,00
abr-26	\$ 42.213,00	\$ -	\$ -	\$ 42.213,00
mar-26	\$ 45.242,00	\$ -	\$ 5.724,00	\$ 39.518,00
feb-26	\$ 38.849,00	\$ -	\$ 5.669,00	\$ 33.180,00
ene-26	\$ 38.331,00	\$ -	\$ 5.611,00	\$ 32.720,00
dic-25	\$ 41.584,00	\$ -	\$ -	\$ 41.584,00
nov-25	\$ 37.873,00	\$ -	\$ -	\$ 37.873,00
oct-25	\$ 38.855,00	\$ -	\$ -	\$ 38.855,00
sep-25	\$ 49.475,00	\$ -	\$ -	\$ 49.475,00
ago-25	\$ 5.588,00	\$ -	\$ -	\$ 5.588,00
jul-25	\$ 36.804,00	\$ -	\$ -	\$ 36.804,00
jun-25	\$ 41.434,00	\$ -	\$ -	\$ 41.434,00
may-25	\$ 37.861,00	\$ -	\$ -	\$ 37.861,00
abr-25	\$ 42.703,00	\$ -	\$ -	\$ 42.703,00
mar-25	\$ 37.672,00	\$ -	\$ -	\$ 37.672,00
feb-25	\$ 36.747,00	\$ -	\$ -	\$ 36.747,00
ene-25	\$ 36.963,00	\$ -	\$ -	\$ 36.963,00
dic-24	\$ 62.132,00	\$ -	\$ -	\$ 62.132,00
nov-24	\$ 56.786,00	\$ -	\$ -	\$ 56.786,00
oct-24	\$ 60.652,00	\$ -	\$ -	\$ 60.652,00
sep-24	\$ 64.145,00	\$ -	\$ 64.145,00	\$ -
ago-24	\$ 76.396,00	\$ -	\$ 76.396,00	\$ -
jul-24	\$ 232.843,00	\$ -	\$ 232.843,00	\$ -
jun-24	\$ 534.175,00	\$ -	\$ -	\$ 534.175,00
may-24	\$ 467.581,00	\$ -	\$ -	\$ 467.581,00
abr-24	\$ 526.642,00	\$ -	\$ 514.793,00	\$ 11.849,00
mar-24	\$ 494.629,00	\$ -	\$ 435.701,00	\$ 58.928,00
feb-24	\$ 283.754,00	\$ -	\$ 254.123,00	\$ 29.631,00
ene-24	\$ 1.897.580,00	\$ -	\$ 1.101.395,00	\$ 796.185,00
dic-23	\$ 2.638.928,00	\$ 9.144,00	\$ 2.627.038,00	\$ 2.746,00
Total	\$ 8.093.283,00	\$ 9.144,00	\$ 5.323.438,00	\$ 2.760.701,00

QUINTO: Es de anotar que el último pago registrado fue el día 17 de febrero de 2024, aplicado a la factura del mes de diciembre de 2023, por lo cual la facturación del servicio presenta los meses de diciembre de 2023 hasta junio de 2026, pendientes por cancelar, respecto a valores no objeto de reclamo.

RESOLUCION No. 240-26-202022 de 20/08/2026

- Queda claro entonces que, para recurrir el usuario debía acreditar el pago de las sumas pertinentes, que no son objeto de reclamo, por valor de \$ 2.760.701,00.

SEXTO: Que al respecto, la Ley 142 de 1994 en su artículo 155 establece lo siguiente: ... *para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso...*

SEPTIMO: Que, en concordancia con lo anterior, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en el artículo 77 establece como requisito para la presentación de los recursos: ... *Para el trámite del recurso el recurrente no está en la obligación de pagar la suma que el acto recurrido le exija. Con todo, podrá pagar lo que reconoce deber...*

OCTAVO: Respecto a sus afirmaciones acerca de la configuración de Silencio Administrativo Positivo respecto a la petición del 22 de junio de 2026, nos permitimos indicar 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.

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, que señalan lo siguiente:

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 pudiese 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.

RESOLUCION No. 240-26-202022 de 20/08/2026

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., E.S.P.

Para el caso que nos ocupa, el derecho de petición fue presentado por los señores ANDREA PATRICIA CONSUEGRA ZAPATA, JOSE DIAZ SERRANO y VICTOR M. ROJAS M, el día 22 de junio de 2026, fecha a partir de la cual deben contarse los quince (15) días hábiles para resolver la petición. Así las cosas, el término de respuesta vencía el día 14 de julio de 2026, por lo que, para dicha fecha fue expedida la comunicación No. 26-240-132982, mediante la cual se dio respuesta al derecho de petición. La empresa entonces expidió la respuesta dentro del término legalmente establecido.

Lo anterior, teniendo en cuenta que, los días 29 de junio de 2026 y 13 de julio de 2026 no se contabilizaron como hábiles, por la festividad de San Pedro y San Pablo, así como el día de la Independencia.

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 Comunicación No. 26-240-132982 del 14 de julio de 2026, procedió conforme lo dispone los artículos 68 y 69 del mencionado Código, enviando citación para notificación personal al inmueble ubicado en la Calle 37 No. 29 – 138 de Barranquilla, 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 días contados a partir del envío de dicha citación a fin de notificarse personalmente de la Comunicación No. 26-240-132982 del 14 de julio de 2026.

RESOLUCION No. 240-26-202022 de 20/08/2026

Es importante señalar que, la citación para notificación personal fue enviada a través de la empresa de mensajería METROENVÍOS, autorizada para tal efecto, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición del acto, más exactamente el día 14 de julio de 2026, como consta en la guía de entrega aportada por METROENVÍOS, adjunta a esta comunicación.

Una vez transcurridos los cinco (5) días hábiles sin que se presentara el peticionario a notificarse personalmente de la comunicación antes señalada, se realizó su notificación por aviso, enviándolo el día 23 de julio de 2026, de conformidad con lo señalado en el artículo 69 antes señalado. Una vez entregado en el lugar de destino indicado por el petente, se entendió notificada la mencionada comunicación al finalizar el día siguiente de la entrega, es decir, el día 27 de julio de 2026, tal como lo disponen las normas pertinentes. Se anexa copia de guía prueba de entrega.

De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que el derecho de petición presentado el 22 de junio de 2026, fue resuelto a través de nuestra Comunicación No. 26-240-132982 del 14 de julio 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, GASES DEL CARIBE 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 otra parte, nos permitimos reiterar que, revisamos nuestro sistema de gestión documental y no evidenciamos petición quejas y/o reclamos, ingresado el día 7 de abril de 2026, por lo cual GASCARIBE S.A. E.S.P., desvirtúa dicha información.

Es importante mencionar que el radicado No.20268001441472 aportado en su comunicación, corresponde a una petición ingresada en el portal de teresuelvo.superservicios.gov.co de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, a la fecha no hemos sido notificados por parte de este ente, no obstante, estaremos atentos a cualquier pronunciamiento de este.

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

RESUELVE

PRIMERO: Rechazar el recurso de reposición en subsidio el de apelación, interpuesto el día 04 de agosto de 2026, por los señores JOSE DIAZ SERRANO y VICTOR M. ROJAS M

SEGUNDO: Confirmar la comunicación No. 26-240-132982 del 14 de julio de 2026, mediante la cual se dio respuesta de fondo a la petición presentada por los señores ANDREA PATRICIA CONSUEGRA ZAPATA, JOSE DIAZ SERRANO y VICTOR M. ROJAS M, con fundamento en lo previsto en el artículo 87 de Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

RESOLUCION No. 240-26-202022 de 20/08/2026

TERCERO: Contra la presente decisión procede el Recurso de Queja dentro de los (5) cinco días hábiles siguientes a su notificación, el cual podrá interponerse directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos, de acuerdo con lo expuesto en el artículo 74 Numeral 3º del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los veinte (20) días del mes de agosto de 2026.


CARLOS JÚBIZ BASSI

Jefe Departamento Atención al Usuario

Anexo. Lo Anunciado al Usuario

VALRIQ /73
244194607

NOTIFICACIÓN PERSONAL				
En las oficinas de GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P. a los:		DIA:	MES:	AÑO:
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:		DIA:	MES:	AÑO:
Notificado por:		Contrato:		
El notificado:	FIRMA:			
	N° DE CEDULA:			

VIGILADO POR LA S.S.P. REG NUIR 2-8001000 - 4 OTM REF. 73857 Junio 5 / 2019 - 250.000

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