

RESOLUCION No. 240-26-201966 de 13/08/2026

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **FREDYS MANUEL BARON AVILA**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **Carrera 1 No. 16 – 4 de Taganga**, Contrato No.: **17121847**.

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 FREDYS MANUEL BARON AVILA, presentó reclamación en nuestras oficinas de atención al usuario el día 25 de junio de 2026, radicada bajo el No. 26-002681, a través de la cual manifestó desacuerdo con el consumo facturado en el mes de junio de 2026, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 1 No. 16 – 4 de Taganga.

SEGUNDO: Que mediante comunicación No. 26-240-132931 del 10 de julio de 2026, GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta de fondo, al derecho de petición presentado por el señor FREDYS MANUEL BARON AVILA, cuya notificación se realizó de conformidad con la normatividad vigente.

TERCERO: Que mediante escrito de fecha 31 de julio de 2026, radicado bajo No 26-003222, el señor FREDYS MANUEL BARON AVILA, 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 apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios contra la comunicación No. 26-240-132931 del 10 de julio de 2026.

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. Sea lo primero aclarar que, teniendo en cuenta que la reclamación inicial se basó en su inconformidad frente al consumo facturado en el mes de junio de 2026, GASCARIBE S.A. E.S.P., por medio de la presente sólo se pronunciará al respecto.

En el mismo sentido, GASCARIBE S.A. E.S.P., se permite aclarar que cada escrito presentado ante la Empresa registra un numero de recibido, que para el caso que nos ocupa, el derecho de petición presentado el día 25 de junio de 2026, fue radicado bajo el No. 26-002681; así como el escrito de recursos de fecha 31 de julio de 2026, fue radicado bajo No 26-003222.

RESOLUCION No. 240-26-201966 de 13/08/2026

3. Una vez revisada nuestra base de datos, le reiteramos que el consumo facturado en el mes de junio de 2026 corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor K-5264392-25, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146¹, y como detallamos a continuación:

Periodo	Lectura actual	-	Lectura anterior	x	Factor de corrección	=	Consumo mes (m3)
Jun-26	1188		1073		0.99872		114

4. Como puede observar, el consumo cobrado en la facturación del mes de junio 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.
5. Con ocasión a su reclamación, el día 01 de julio de 2026, enviamos al inmueble en mención, a uno de nuestros funcionarios con el fin de realizar revisión técnica de las instalaciones, sin embargo, no fue factible debido a que los equipos se encontraban en funcionamiento. El medidor registraba una lectura de 1289 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde y consecuente con la anotada en la facturación del servicio. Se anexa Informe de Visita al expediente.
6. Posteriormente, con ocasión a su recurso, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió a uno de nuestros operarios el día 03 de agosto de 2026, con el fin de realizar revisión al equipo de medición del inmueble que nos ocupa, sin embargo, no fue factible, toda vez que no hubo quien atendiera a los funcionarios. Se anexa Informe de Visita al expediente.
7. Conviene indicar que, durante la labor de toma de lectura realizada el 10 de agosto de 2026, el medidor K-5264392-25 registraba una lectura de 1495 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde y consecuente con la anotada en la facturación del servicio.
8. Por todo lo expuesto, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo en la facturación del mes de junio de 2026, toda vez que se ajusta a la utilización del servicio del inmueble en mención y a las diferencias de lecturas registradas por el medidor instalado para tal fin. Por lo tanto, no es posible para la Empresa, acceder a su solicitud.

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.

RESOLUCION No. 240-26-201966 de 13/08/2026

9. En cuanto a su solicitud de no suspender el servicio de gas natural le indicamos 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.
10. Respecto al proceso de notificación de la comunicación recurrida, le indicamos 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 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.

RESOLUCION No. 240-26-201966 de 13/08/2026

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.SP.

Para el caso que nos ocupa, el derecho de petición fue presentado por el señor FREDYS MANUEL BARON AVILA el día 25 de junio de 2026, fecha a partir de la cual deben contarse los quince (15) días hábiles para resolver la petición, de manera que, el término de respuesta vencía el día 17 de julio de 2026, En tal sentido, el día 10 de julio de 2026 fue expedida la comunicación No. 26-240-132931, 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 el día 29 de junio de 2026 y 13 de julio de 2026 no fue contabilizado como día hábil por la festividad del día de San Pablo y San Pedro y Virgen de Chiquinquirá, respectivamente.

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. 26-240-132931 del 10 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 Carrera 1 No. 16 – 4 de Taganga, Santa Marta – Magdalena, dirección en la que se presta el servicio

RESOLUCION No. 240-26-201966 de 13/08/2026

de gas natural, 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. 26-240-132931 del 10 de julio de 2026.

Es importante señalar que, dicho comunicación 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, la cual fue entregada al usuario, 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 procedió a efectuar su notificación por aviso de conformidad con lo señalado en el artículo 69 antes señalado.

Dicha notificación por aviso fue enviada a través de la empresa de mensajería METROENVÍOS, autorizada para tal efecto, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al envío de la citación para notificación personal, más exactamente el día 23 de julio de 2026, la cual fue entregada el día 30 de julio de 2026, como consta en la guía de entrega aportada por METROENVÍOS., adjunta a esta comunicación.

Así las cosas, la notificación de la comunicación que nos ocupa **se entendió surtida al finalizar el día hábil siguiente, es decir, el 31 de julio de 2026.**

De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que el derecho de petición de fecha 25 de junio de 2026, fue resuelto a través de nuestra comunicación No. 26-240-132931 del 10 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 recurso de reposición y en subsidio apelación, con total acatamiento a las normas pertinentes, respetando al suscriptor y/o usuarios los derechos constitucionales al debido proceso y a la defensa.

Así las cosas, el señor FREDYS MANUEL BARON AVILA presentó su escrito contentivo de recursos dentro del término legal. Por lo que, nos permitimos desvirtuar lo afirmado en tal sentido, respecto de los términos para ejercer su defensa ante la Empresa.

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

RESOLUCION No. 240-26-201966 de 13/08/2026

RESUELVE

PRIMERO: Confirmar la comunicación No. 26-240-132931 del 10 de julio de 2026, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentada el día 25 de junio de 2026, por el señor FREDYS MANUEL BARON AVILA.

SEGUNDO: Conceder recurso de apelación 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 señor FREDYS MANUEL BARON AVILA.

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los trece (13) días del mes de agosto de 2026.



JUAN CARLOS ZUÑIGA AGUILERA

Jefe Departamento de Ventas y Atención a Usuarios

Anexos: Lo anunciado a la SSPD.
MARMEN /73
243909048

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:			