

RESOLUCION No. 240-26-202195 de 09/09/2026

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **MARIA LUISA OLIVELLA MORILLO**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **Carrera 24 No. 17 – 59 de Santa Marta**, Contrato No.: **2118179**.

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 la señora MARIA LUISA OLIVELLA MORILLO, presentó comunicación verbal a través de nuestra oficina de atención al usuario el día 9 de junio de 2026, radicada bajo el No. 241905518, manifestando inconformidad con el cobro de consumo del mes de mayo de 2026, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 24 No. 17 – 59 de Santa Marta.

SEGUNDO: Que mediante comunicación No. 26-240-131171 del 01 de julio de 2026, GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta de fondo, al derecho de petición presentado por la señora MARIA LUISA OLIVELLA MORILLO, cuya notificación se realizó de conformidad con la normatividad vigente.

TERCERO: Que mediante escrito de fecha 29 de julio de 2026, radicado bajo No. 26-003186, la señora MARIA LUISA OLIVELLA MORILLO, 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. 26-240-131171 del 01 de julio de 2026.

CUARTO: Que mediante Resolución No. 240-26-202017 del 20 de agosto de 2026, GASCARIBE S.A. E.S.P. amplió términos de respuesta para resolver un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por la señora MARIA LUISA OLIVELLA MORILLO, referente al servicio de Gas Natural del predio ubicado en la Carrera 24 No. 17 – 59 de Santa Marta.

ANALISIS

1. Que GASES DEL CARIBE S.A., EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS se encuentra regulada por la Ley 142 de 1994, Ley 689 de 2001 y demás normas concordantes.
2. Sea lo primero indicar que, en la comunicación recurrida GASCARIBE S.A. E.S.P., concedió los recursos de reposición y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos, solamente en el aspecto relativo al consumo del mes de mayo de 2026, por lo que, en la presente resolución La Empresa solo se pronunciará al respecto.

BARRANQUILLA - COLOMBIA
CARRERA 54 No. 59 - 144
ADMINISTRATIVA: 605 3306000
ATENCIÓN A USUARIOS: 605 3227000

SANTA MARTA - COLOMBIA
AV. EL LIBERTADOR No. 15-29
ADMINISTRATIVA: 605 3306000
ATENCIÓN A USUARIOS: 605 3227000

VALLEDUPAR - COLOMBIA
CALLE 16A No. 4 -92
ADMINISTRATIVA: 605 3306000
ATENCIÓN A USUARIOS: 605 3227000



RESOLUCION No. 240-26-202195 de 09/09/2026

3. Debido a que, al momento de elaborar la factura del mes mayo de 2026, no fue factible realizar la toma de lectura del medidor por causas ajenas a la empresa (predio sin medidor) GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en la factura de dicho mes, el consumo promedio que registraba el servicio, el cual era de 12 metros cúbicos respectivamente.
4. Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 el cual indica: *"La medición del consumo, y el precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que consumos midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un periodo no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según disponga los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales"*.
5. Es pertinente aclarar que, al momento de realizar la labor de toma de lectura pueden presentarse diversas situaciones que imposibiliten su correcta medición, tales como que diversos objetos obstaculicen el odómetro del medidor, que el medidor se encuentre dentro de una zona enrejada y sea de difícil acceso, entre otras. Es por estas razones que la ley 142 de 1944, en su artículo 146 (mencionado anteriormente) faculta a las empresas de servicios públicos para facturar el consumo promedio.
6. No obstante, con ocasión a su reclamación inicial, GASCARIBE S.A. E.S.P., el día 17 de junio de 2026, envió al inmueble en comento a uno de nuestros técnicos, quien observó que, centro de medición en buen estado, se realizó prueba de hermeticidad y se identificó fuga perceptible, lectura de 3884 metros cúbicos. *Anexamos copia del registro/ informe al expediente.*
7. Es pertinente indicar que, tanto el uso del servicio como la fuga perceptible encontrada, es registrada por el medidor, y por ende ocasiona aumento de consumo, el cual es cargado a la facturación del servicio, de acuerdo con la normatividad vigente.
8. Así las cosas, si bien la variación en el consumo fue ocasionada por la fuga perceptible, este fue cobrado en la facturación del servicio de gas natural ya que se ajusta a la diferencia de lecturas registradas por el medidor.
9. De acuerdo con lo anterior, nuestro sistema comercial realizó una proyección de la lectura hasta la fecha de 19 de mayo de 2026, arrojando una lectura de 3872 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 3861 metros cúbicos (factura de abril de 2026), arrojando una diferencia de 11 metros cúbicos, que aplicándosele el factor de corrección queda en 11 metros cúbicos, correspondiente al mes de mayo de 2026.



RESOLUCION No. 240-26-202195 de 09/09/2026

10. Teniendo en cuenta lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., descontó en la facturación del servicio, el metro cúbico de consumo por valor de por valor de \$2.804.00, con su respectiva contribución por la suma de \$561.00, que se cobraron de más en el mes de mayo de 2026.
11. Por lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el descuento del consumo del mes de mayo de 2026.
12. Ahora bien, con ocasión a la fuga perceptible señalada en párrafos anteriores, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió el día 21 de agosto de 2026, a uno de nuestros técnicos al predio en mención, sin embargo, no fue factible, realizar revisión en las instalaciones del servicio de gas natural, toda vez que, no hubo quien atendiera a los funcionarios. *Anexamos copia del registro/ informe al expediente.*
13. Así las cosas, le sugerimos comunicarse con nuestra línea de atención al usuario (605)3227000 con el fin de programar una nueva visita para realizar revisión de las instalaciones y reparaciones que haya a lugar.
14. Consideramos importante señalar que, una vez revisado nuestro sistema comercial evidenciamos que, no se encuentra visita técnica alguna realizada el día 07 de julio de 2026, en el inmueble en comento. Por lo tanto, desvirtuamos lo señalado por el recurrente en su escrito.
15. Así mismo, es importante aclarar que la empresa gestionó oportunamente la visita técnica realizada, el día 21 de agosto de 2026, con el fin de atender la fuga perceptible reportada. Sin embargo, por causas ajenas a la empresa (predio solo), no fue posible ejecutar los trabajos programados en dicha fecha. En consecuencia, la situación presentada no obedece a una omisión, ni falta de gestión por parte de la empresa, toda vez que se realizaron las acciones correspondientes para brindar la atención requerida.
16. Ahora bien, referente a que el usuario manifiesta que no recibió notificación de la comunicación recurrida, nos permitimos indicarle que, resulta importante precisar el marco jurídico aplicable a la presente actuación administrativa:

I. Marco jurídico aplicable al ejercicio del derecho de petición:

a. La Ley 142 de 1994 sobre servicios públicos domiciliarios establece en su artículo 152 que el derecho de petición es de la esencia del contrato que las empresas tienen con los usuarios. Este derecho se encontraba regulado en la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículos 13 al 33, disposiciones que fueron declaradas inexecutable por la Corte Constitucional, mediante sentencia C-818 de noviembre 1º de 2011 por vicios de forma, por lo que la propia Corte le confirió efectos diferidos a su decisión, permitiendo conservar su vigencia hasta el 31 de diciembre de 2014 y

RESOLUCION No. 240-26-202195 de 09/09/2026

mientras el Congreso de la República tramitaba la ley estatutaria que debía regular la materia.

b. El día 30 de junio de 2015, se promulgó la Ley Estatutaria 1755, la cual reglamentó el derecho fundamental de petición sustituyendo el Título II de la parte primera de la Ley 1437 de 2011 del código de Procedimiento Administrativo.

c. El 19 de julio de 2016, se expidió el Decreto 1166, *Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.*

17. Al respecto, el decreto regula las peticiones verbales que se presentan, ya sea en forma presencial o por vía telefónica o cualquier medio electrónico, de comunicación o de transferencia de voz.
18. El derecho de petición debe responderse dentro el plazo legal. La norma (artículo 2.2.3.12.4.) permite que la petición se responda de manera verbal. En ese caso en la constancia de radicación deberá quedar explícita la respuesta que se le dio al peticionario. El único caso en el que no es necesario dejar la constancia es cuando la respuesta es una simple orientación encaminada a establecer la autoridad ante la cual el peticionario debe dirigirse¹.
19. De una lectura inicial, surge alguna preocupación por lo dispuesto en el artículo 2.2.3.12.10, que señala: *"La respuesta a las peticiones de acceso a información presentadas verbalmente, una vez se surta la radicación y constancia, deberá darse por escrito, de acuerdo a lo establecido en el artículo 26 de la ley 1712 de 2014, corregido por el artículo 4 del decreto 1494 de 2015."* La información pública es *"aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública."* En ese caso, tal como lo establece el artículo 26 de la citada ley, la respuesta debe darse mediante un *"acto escrito"*, mediante el cual se responde de manera oportuna, veraz, completa, motivada y actualizada, la respectiva solicitud.
20. De acuerdo con lo anterior, las solicitudes, quejas, reclamos que presenten en general los usuarios en forma verbal, puede responderse de la misma manera. Solo cuando soliciten información pública, la respuesta debe ser por escrito.

II. Alcances de la respuesta verbal de la empresa:

Así las cosas, teniendo en cuenta que la petición fue presentada en forma verbal, la empresa estaba facultada por la ley para responderla de la misma manera como efectivamente hizo y como consta en el registro correspondiente. Si el peticionario quería una respuesta escrita, tenía dos opciones:

RESOLUCION No. 240-26-202195 de 09/09/2026

- a. Haber presentado una petición por escrito, evento en el cual la respuesta tiene que hacerse de esa manera;
- b. Haber requerido en su petición verbal, que la respuesta fuera por escrito y la empresa hubiese obrado en tales términos.
21. Para el caso que nos ocupa, la petición fue presentada verbalmente en nuestras líneas de atención al usuario, el día 9 de junio de 2026, radicada bajo el No. 241905518, a través de la cual el usuario del servicio reclamó por el consumo facturado en el mes de mayo de 2026, del inmueble ubicado en la Carrera 24 No. 17 – 59 de Santa Marta.
22. Así las cosas, a partir del día 09 de junio de 2026, deben contarse los quince (15) días hábiles, para resolver la petición. De acuerdo con lo anterior el término de respuesta vencía el día 01 de julio de 2026, teniendo en cuenta que los días 15 y 29 de junio de 2026 no fueron contabilizados como días hábiles por las festividades del día del Sagrado Corazón de Jesús y San Pedro y San Pablo.
23. Ahora bien, mediante comunicación No. 26-240-131171 del 01 de julio de 2026, GASCARIBE S.A. E.S.P., dio respuesta a la reclamación realizada de manera verbal a través de nuestras líneas de atención al usuario, por la señora MARIA LUISA OLIVELLA MORILLO, en la cual se informó la decisión de la empresa, contra la cual se le otorgaron los recursos de reposición y en subsidio el de apelación para ante la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, para ser presentados dentro del término legal previsto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994. La empresa entonces expidió la respuesta dentro del término legalmente establecido.
24. 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. 26-240-131171 del 01 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 24 No. 17 - 59 de Santa Marta, dirección de prestación del servicio 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. 26-240-131171 del 01 de julio de 2026.
25. Es importante señalar que, el aviso citación para notificación personal 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 02 de julio de 2026, la cual fue dejada bajo puerta, como consta en la guía de entrega aportada por METROENVIOS, adjunta a esta comunicación.
26. Así las cosas, GASCARIBE S.A. E.S.P., publicó en un lugar público de la empresa por un término de cinco (5) días, la respectiva notificación de personal, la cual se adjunta.
27. 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



RESOLUCION No. 240-26-202195 de 09/09/2026

su notificación por aviso de conformidad con lo señalado en el artículo 69 antes señalado.

28. Dicha notificación por aviso fue enviada a través de la empresa de mensajería METROENVIOS, autorizada para tal efecto, al cabo de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación personal, más exactamente el día 10 de julio de 2026, la cual fue dejada bajo puerta, como consta en la guía de entrega aportada por METROENVIOS, adjunta a esta comunicación.
29. No obstante, lo anterior, con el fin de darle la oportunidad la señora MARIA LUISA OLIVELLA MORILLO, para que conociera la comunicación No. 26-240-131171 del 01 de julio de 2026, GASCARIBE S.A. E.S.P., publicó en la página electrónica y así mismo, en un lugar público de la empresa por un término de cinco (5) días, la respectiva notificación por aviso con copia íntegra del acto administrativo, la cual se adjunta.
30. Teniendo en cuenta que la notificación por aviso de la comunicación No. 26-240-131171 del 01 de julio de 2026, se mantuvo publicada tanto en nuestra página electrónica como en un lugar público de la empresa por un término de cinco (5) días hábiles, esta fue desfijada al finalizar el día 24 de julio de 2026. Por lo cual, el día 27 de julio de 2026, se entendió surtida la notificación de la comunicación No. 26-240-131171 del 01 de julio de 2026, de conformidad con lo establecido en el Código De Procedimiento Administrativo y de Lo Contencioso Administrativo.
31. De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que la petición verbal realizada el día 09 de junio de 2026, radicada con interacción No. 241905518, fue resuelta a través nuestra comunicación No. 26-240-131171 del 01 de julio de 2026, y notificada de conformidad con la normatividad vigente.
32. Teniendo en cuenta lo anterior, podemos afirmar que, GASES DEL CARIBE 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 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. 26-240-131171 del 01 de julio de 2026, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentadas el día 09 de junio de 2026, por el (la) señor (a) **MARIA LUISA OLIVELLA MORILLO**.

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) **MARIA LUISA OLIVELLA MORILLO**.



RESOLUCION No. 240-26-202195 de 09/09/2026

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los nueve (09) días del mes de septiembre de 2026.

CARLOS JUBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

Anexo: lo enunciado al USUARIO y a la SSPD
WENZ/73
243838697