

Rad No.: 26-240-133808

Barranquilla, 17/07/2026

Señor(a)
FARIDE ROJAS PORTO
Calle 11 No. 18 – 10
La Loma - Cesar

Contrato: 66272154

Asunto: Solicitud de Información de Seguros.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 25 de junio de 2026, radicada bajo el No. 26-016693, relativa al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 11 No. 18 – 10 de la Loma - Cesar, mediante la cual presenta los recursos de vía administrativa contra nuestra comunicación No. 26-240-128959 del 18 de junio de 2026, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Los recursos de vía administrativa no proceden contra nuestra comunicación No. 26-240-128959 del 18 de junio de 2026, toda vez que, de conformidad con lo establecido por la ley 142 de 1.994 en su artículo 154, este recae únicamente sobre las peticiones relativas a la prestación del servicio público tal y como allí se señala, el cual transcribimos a continuación: *"...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"* (subrayas y negrillas fuera del texto). Por tratarse de un asunto que no se refiere a la prestación del servicio de gas natural, no es posible para La Empresa dar trámite al recurso interpuesto por usted.

No obstante, se le dará respuesta como un derecho de petición a la comunicación presentada por usted el día 25 de junio de 2026. Al respecto le indicamos que, los efectos del Silencio Administrativo Positivo no recaen sobre el derecho de petición presentado el 10 de junio de 2026, respondido a través de nuestra comunicación No. 26-240-128959 del 18 de junio de 2026; ya que, de conformidad con lo establecido por la ley 142 de 1.994 en su artículo 158, este recae únicamente sobre las peticiones relativas a la prestación del servicio público tal y como allí se señala: *"De conformidad con lo establecido en el artículo 158 de la ley 142 de 1.994, toda entidad o persona vigilada por la superintendencia de Servicios Públicos, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la citada ley, tiene obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscritos o usuarios de la ejecución del contrato de servicio públicos, dentro de un término de quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación"*. (Subrayas fuera del texto).

Por no tratarse de un asunto asociado a la prestación del servicio público de gas natural, La Empresa deberá rechazar la declaratoria de los efectos del Silencio Administrativo Positivo solicitado por usted.

Para el caso que nos ocupa, el derecho de petición fue presentado por la señora FARIDE ROJAS PORTO, el día 10 de junio 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 2 de julio de 2026, sin embargo, el día 18 de junio de 2026 fue expedida la comunicación

No. 26-240-128959, mediante la cual se dio respuesta al derecho de petición. La Empresa entonces expidió la respuesta dentro del término legalmente establecido.

- Cabe anotar que, el peticionario solicitó que la respuesta a su derecho de petición fuera notificada por medio electrónico al correo fariderp2008@hotmail.com, tal como lo señaló en el mismo derecho de petición.
- Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición del acto, exactamente el día 23 de junio de 2026, se realizó la notificación de la comunicación No. 26-240-128959 del 18 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. (ver anexo)

Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el artículo 56 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

- Así las cosas, le indicamos que el derecho de petición presentado el día 10 de junio de 2026, fue resuelto de fondo y oportunamente a través de nuestra comunicación No. 26-240-128959 del 18 de junio de 2026 y notificado de conformidad con la normatividad vigente.
- Teniendo en cuenta lo anterior, podemos afirmar que, GASES DEL CARIBE S.A., 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.

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, por consiguiente, no se configuró Silencio Administrativo Positivo a favor del usuario denunciante.

Ahora bien, con relación al SEGURO PROEXEQUIAL, le informamos que GASCARIBE S.A. E.S.P., brinda la oportunidad a todos sus usuarios de acceder a la compra de seguros a través de la facturación del servicio de gas natural, con el fin de mejorar la calidad de vida de los hogares que cuentan con el suministro de gas natural.

Para la adquisición de los seguros ofrecidos por La Empresa, se requiere que el usuario suministre sus datos y su autorización al asesor de la compañía aseguradora. De acuerdo con lo anterior, le indicamos que, el seguro cobrado a través de la facturación del servicio de gas natural del inmueble en comento fue tomado de manera voluntaria.

No obstante, teniendo en cuenta su **petición no. 5**, GASCARIBE S.A. E.S.P., anuló el seguro en mención, motivo por el cual no se continuará cobrando dicho concepto en la factura del mencionado servicio.

Con relación a los pagos realizados por concepto de los Seguros, le informamos que, estos fueron el soporte para mantener el proceso de afiliación durante el tiempo que fueron canceladas las cuotas; por lo tanto, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., atender su **petición no. 4**.

En cuanto a la copia de la póliza y la información del asegurado, le indicamos que no es posible acceder a lo solicitado en sus **peticiones no. 2 y 3**, toda vez que, dicho soporte

solo puede ser entregado al asegurado, lo anterior de acuerdo a la ley 1581 de 2012 de 2012.

Finalmente, referente a sus **peticiones no. 1 y 6**, reiteramos que los recursos de vía administrativa no proceden contra la presente comunicación tal como se mencionó al inicio de este comunicado toda vez que, de conformidad con lo establecido por la ley 142 de 1.994 en su artículo 154, este recae únicamente sobre las peticiones relativas a la prestación del servicio público.

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

GSS018/73
242576892

Anexo: lo enunciado.