

Rad No.: 26-240-127163

Barranquilla, 9/06/2026

Señor(a)
ROSMERY TORRES
Calle 3D No. 2 – 35 Barrio Villa Cecilia II
El Reten - Magdalena

Contrato: 66288493

Asunto: Solicitud de Información del Crédito Brilla – Confirmación de Comunicación.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 19 de mayo de 2026, radicada bajo el No. AR 26-000123, relativa al Crédito Brilla cobrado en la factura del servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 3D No. 2 – 35 del Reten - Magdalena, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Los efectos del Silencio Administrativo Positivo no recaen sobre el derecho de petición presentado el 24 de octubre de 2025, respondido a través de nuestra comunicación No. 25-240-155831 del 11 de noviembre de 2025; toda vez 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 solicitud de declaratoria de los efectos del Silencio Administrativo Positivo solicitado por usted.

No obstante, lo anterior es importante señalar que, el derecho de petición presentado el 24 de octubre de 2025, fue respondido por GASCARIBE S.A. E.S.P., dentro del término legal mediante nuestra comunicación No. 25-240-155831 del 11 de noviembre de 2025.

Para el caso que nos ocupa, el derecho de petición fue presentado por la señora ROSMERY TORRES, el día 24 de octubre de 2025, fecha a partir de la cual deben contarse los quince (15) días hábiles para resolver la petición. El término de respuesta vencía el día 14 de noviembre de 2025; sin embargo, el día 11 de noviembre de 2025 fue expedida la comunicación N° 25-240-155831. La empresa entonces expidió la respuesta dentro del término legalmente establecido.

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 N° 25-240-155831 del 11 de noviembre de 2025, procedió conforme lo dispone los artículos 68 y 69 del mencionado Código, enviando citación para notificación personal al inmueble ubicado en la Calle 3D No. 2 – 35 Barrio Villa Cecilia II, 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 N° 25-240-155831 del 11 de noviembre de 2025.

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

Es importante señalar que, la citación para notificación personal de la mencionada comunicación fue enviada a través de la empresa de mensajería correspondiente, autorizada para tal efecto, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición del acto, más exactamente el 12 de noviembre de 2025, el cual fue entregado bajo puerta por la citada empresa de correos, tal como se aprecia en la copia de la guía de entrega aportada y adjunta a esta comunicación. (Ver anexo)

No obstante, con el fin de darle la oportunidad al peticionario para que conociera el aviso de citación, GASCARIBE S.A. E.S.P., publicó en un lugar visible de la empresa por un término de cinco (5) días, el respectivo aviso. (ver anexos)

Una vez transcurridos los cinco (5) días hábiles sin que se presentara el peticionario a notificarse personalmente de la comunicación antes señalada, efectuó su notificación por aviso de conformidad con lo señalado en el artículo 69 antes señalado. Dicha comunicación fue enviada a través de la empresa de mensajería correspondiente, autorizada para tal efecto, el día 21 de noviembre de 2025, el cual fue entregado bajo puerta por la citada empresa de correos, tal como se aprecia en la copia de la guía de entrega aportada y adjunta a esta comunicación. (Ver anexo)

No obstante, lo anterior con el fin de darle la oportunidad al peticionario para que conociera la comunicación 25-240-155831 del 11 de noviembre de 2025, GASCARIBE S.A. E.S.P., publicó en la página electrónica y así mismo, en un lugar visible de la empresa por un término de cinco (5) días, la respectiva notificación por aviso con copia íntegra del acto administrativo. (ver anexos)

De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que el derecho de petición presentado el día 24 de octubre de 2025, fue resuelto oportunamente a través de nuestra comunicación N° 25-240-155831 del 11 de noviembre de 2025 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.

Con relación a su inconformidad por el cobro del crédito Brilla, le indicamos que, el día 24 de octubre de 2025, el (la) señor (a) ROSMERY TORRES, presentó en nuestras oficinas de Atención a Usuarios un derecho de petición que versa sobre los mismos hechos, del derecho de petición presentado por usted el día 19 de mayo de 2026.

Al respecto, es importante indicarle que, el derecho de petición presentado el día 24 de octubre de 2025 fue respondido oportunamente mediante nuestra comunicación 25-240-155831 del 11 de noviembre de 2025, la cual se encuentra en firme, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 87 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo que establece lo siguiente: *"Firmeza de los actos administrativos. Los actos administrativos quedarán en firme. ... 1. Cuando contra ellos no proceda ningún recurso, desde el día siguiente al de su notificación, comunicación o publicación según el caso. ... "*

Es importante mencionar que, en la comunicación No. 25-240-155831 del 11 de noviembre de 2025 no se otorgaron los recursos de Ley, conforme con 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."*, por tratarse de un asunto que no se refiere a la prestación del servicio de gas natural.

De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que el derecho de petición presentado el día 19 de mayo de 2026, relativo a la inconformidad por el cobro del crédito Brilla, fue resuelto

a través de la comunicación 25-240-155831 del 11 de noviembre de 2025, que se encuentra en firme de acuerdo con lo previsto en el artículo 87 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, que establece: "*Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas: (...) **Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores***"

No obstante, anexamos copia de la solicitud de crédito de acuerdo a su **petición no. 1**.

Le recordamos que, el inmueble no es solidario con la deuda del Crédito Brilla, por lo que tal y como se aprecia claramente en la factura del servicio de gas natural, el valor de las cuotas derivadas de tales créditos se totaliza por separado del servicio público respectivo, de modo que quede claramente expresado cada concepto.

En cuanto a su **petición no. 2** le aclaramos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., abrió una línea de financiación orientada a la asignación de cupos de crédito para usuarios del servicio de gas natural domiciliario que hubiesen presentado una buena historia de pago del servicio.

Para el cumplimiento de dicho propósito, se cobrarían las cuotas del crédito otorgado, a través de la facturación mensual del servicio público de gas natural, con previa autorización expresa del usuario o solicitante. Para el caso que nos ocupa, la empresa otorgó el crédito al servicio de gas natural del predio en comento, solicitud de crédito que fue realizada por la señora ROS**** D** CAR*** TOR***, en calidad de usuaria del servicio, quien a su vez autorizó el cobro del mencionado crédito en la facturación del servicio de gas natural del inmueble antes señalado.

Así las cosas, le informamos que, mientras exista una obligación, pendiente por cancelar, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizara las gestiones necesarias de cobro.

Por otra parte, le informamos que, La Empresa sólo suspende el servicio por el incumplimiento del pago de los valores correspondientes al servicio público de gas natural y no por las cuotas del Crédito Brilla.

Con relación a su **petición no. 3**, en el evento que requiera pagar por separado el valor del servicio público, le informamos que podrá solicitar un cupón de pago parcial a través de cualquiera de nuestras oficinas de atención al usuario. Tenga en cuenta que, en aras de salvaguardar el derecho del habeas data de los deudores Brilla y evitar que sean reportados negativamente, GASCARIBE S.A. E.S.P., ha tomado las siguientes medidas:

- a. **Si usted es deudor o codeudor del crédito Brilla:** Previo a la generación del cupón parcial debe acreditar su identidad; le indicamos que podría ser reportado negativamente si no paga la factura.
- b. **Si usted es titular/Suscriptor del servicio:** Previo a la generación del cupón parcial debe acreditar su identidad; le indicamos que el deudor podría ser reportado negativamente si no paga la factura.
- c. **Si es propietario del inmueble:** Previo a la generación del cupón parcial debe acreditar esta calidad con certificado de tradición del inmueble del contrato del servicio de gas natural, cuya fecha de expedición no sea mayor de 30 días y, se le sugiere solicitar el cambio de titularidad en la factura. La dirección debe coincidir exactamente con la del predio al cual se le presta el servicio. Le indicamos que el deudor podría ser reportado negativamente si no paga la factura.

- d. **Usuario** (diferente al titular/suscriptor de la factura/diferente al propietario).
Usted deberá presentar una de las siguientes opciones:
- i. **Poder especial autenticado** especificando para cuál factura se autoriza la separación de facturas.
 - ii. **Poder general autenticado** el cual se otorga con el fin de poder realizar varios trámites sin perder vigencia y siempre va a constar en Escritura Pública.

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
241077676

Anexo: lo enunciado.