

Rad No.: 26-240-133304

Barranquilla, 15/07/2026

Señor(a)
ESTHER MARIA CASTILLO RUIZ
Carrera 2B No. 1 – 16
VARELA (ZONA BANA) MAG,

Contrato: 67030211

Asunto: Confirmación de Comunicación.

En respuesta a la comunicación recibida en nuestras oficinas el día 23 de junio de 2026, radicada bajo el No. 26-016378, por medio de la cual la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS, realiza traslado por competencia de la Petición, queja o reclamo, presentado por usted, ante el despacho del ente Supervisor, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 2B No. 1 – 16 de VARELA (ZONA BANA) MAG, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

El día 24 de noviembre de 2022, la señora ESTHER CASTILLO, presentó a través de nuestra línea de atención al cliente un derecho de petición que versa sobre el consumo del mes de noviembre de 2022.

Al respecto, es importante indicarle que el derecho de petición presentado el día 24 de noviembre de 2022 fue respondido oportunamente mediante nuestra comunicación No. 22-240-149573 del 13 de diciembre de 2022, en la cual, se le confirmaron los conceptos de consumo del mes de noviembre de 2022 y se le indicaron los recursos que procedían contra dicho acto.

El día 26 de diciembre de 2022, la señora ESTHER CASTILLO, presentó recurso de reposición en subsidio de apelación, contra la comunicación No. 22-240-149573 del 13 de diciembre de 2022. Cabe señalar que, el mencionado recurso, fue respondido oportunamente a través de la Resolución No. 240-23-200179 del 13 de enero de 2023, mediante la cual, GASCARIBE S.A. E.S.P., resolvió, confirmar la comunicación No. 22-240-149573 del 13 de diciembre de 2022, y conceder recurso de apelación para ante la Superintendencia de Servicios públicos.

Cabe señalar que, a la fecha, nos encontramos a la espera que la Superintendencia de Servicios públicos, emita el fallo del recurso de apelación.

De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que el derecho de petición presentado el día 23 de junio de 2026, relativo al valor en reclamo por el monto de \$38.499.00, fue resuelto a través de la comunicación No. 22-240-149573 del 13 de diciembre de 2022, contra el cual cursa un recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios públicos, por lo que GASCARIBE S.A. E.S.P., reitera lo expresado en nuestra comunicación No. 22-240-149573 del 13 de diciembre de 2022.

Todo lo anterior, en concordancia 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

BARRANQUILLA - COLOMBIA
CARRERA 54 No. 59 - 144

SANTA MARTA - COLOMBIA
AV. EL LIBERTADOR No. 15-29

VALLIEDUPAR - COLOMBIA
CALLE 16A No. 4 -92

Teléfonos
Servicio al Cliente (605) 3227000 Conmutador (605) 3612499 - (605) 3197310

Gascaribe.com

Administrativo, establece: "*Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas: (...) Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores*".

Relativa a su solicitud de asignación de Cupo Brilla para el inmueble en mención, nos permitimos hacer los siguientes respetuosos comentarios:

Con ocasión a su comunicación realizamos la verificación de nuestro sistema comercial y constatamos que, en la actualidad el citado servicio no cuenta con cupo preaprobado brilla, debido a que las facturas de los meses de diciembre 2025, enero y febrero 2026, no fueron canceladas oportunamente.

Por todo lo anterior le indicamos que, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., atender favorablemente su petición.

Así las cosas, consideramos importante recordar que los cupos de crédito del programa Brilla son beneficios adicionales que GASCARIBE S.A. E.S.P, brinda a sus usuarios. Por lo anterior, lo invitamos a continuar con un buen comportamiento de pago con el fin de que, en el tiempo evaluado, el sistema otorgue nuevamente el cupo Brilla.

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

GSS022/73
242457568