

Rad No.: 26-240-111924

Barranquilla, 12/03/2026

Señor(a)
AMARIS RODRIGUEZ NELSY PATRICIA
Carrera 12 No. 50 – 28
Soledad

Contrato: 6078430

Asunto: Solicitud de Información del Crédito Brilla.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 27 de febrero de 2026, radicada bajo el No. 26-005497, relativa al Crédito Brilla cobrado en la factura del servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 12 No. 50 – 28 de Soledad, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Los efectos del Silencio Administrativo Positivo no recaen sobre el derecho de petición presentado el 8 de enero de 2026, respondido a través de nuestra comunicación No. 26-240-102607 del 20 de enero de 2026; 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 20 de enero de 2026, fue respondido por GASCARIBE S.A. E.S.P., dentro del término legal mediante nuestra comunicación No. No. 26-240-102607.

Para el caso que nos ocupa, el derecho de petición fue presentado por la señora NELSY AMARIS RODRIGUEZ, el día 8 de enero 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 29 de enero de 2026, sin embargo, el día 20 de enero de 2026 fue expedida la comunicación No. 26-240-102607 del 20 de enero de 2026. 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 No. 26-240-102607 del 20 de enero de 2026, procedió conforme lo dispone los artículos 68 y 69 del mencionado Código, enviando citación para notificación personal al inmueble ubicado en la Conjunto Villa Linda Las Moras apartamento 1 A torre 9 Carrera 15 No. 57 – 215 de Soledad, 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 No. 26-240-102607 del 20 de enero de 2026.

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 21 de enero de 2026 el cual fue devuelto 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 29 de enero de 2026 el cual fue devuelto 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 No. 26-240-102607 del 20 de enero de 2026, 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 8 de enero de 2026 fue resuelto oportunamente a través de nuestra comunicación No. 26-240-102607 del 20 de enero 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 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.

Petición No. 1 y 2 Referente al seguro renovación factura protegida le informamos que, con ocasión a su solicitud, verificamos nuestra base de datos y constatamos que, la deudora del crédito adquirió voluntariamente un seguro FACTURA PROTEGIDA, que cubre un valor que será abonado al crédito Brilla por una incapacidad temporal o valor que será abonado a los asegurados por muerte, al momento de realizar la solicitud de crédito en el mes de enero de 2024.

Ahora bien, la renovación de la póliza factura protegida se genera una vez que finalice el pago de las cuotas pactadas del crédito Brilla de forma automática, esto se encuentra establecido dentro de las condiciones de la póliza.

para adquirir el condicionado del seguro factura protegida lo puede descargar de la página web de www.brillagascaribe.com

No obstante, le informamos que, de acuerdo con su solicitud, GASCARIBE S.A. E.S.P., dio por terminado el contrato de seguro factura protegida-Crédito Brilla, motivo por el cual, este no se continuará cobrando a partir de las próximas facturaciones.

Petición No. 3 Referente a su solicitud de paz y salvo, nos permitimos informarle que, a la fecha, el citado servicio se encuentra al día con el producto 50899804 crédito Brilla, cuya última cuota, fue cancelada en la factura del mes de diciembre de 2025. Es decir que, no registra saldos pendientes por cancelar; así como tampoco, saldos diferidos pendientes por facturar por dicho concepto.

Conforme con todo lo anterior GASCARIBE S.A. E.S.P, emite *paz y salvo* por concepto de Crédito Brilla.

Petición No. 4 Así las cosas, le informamos que GASCARIBE S.A. E.S.P., en la presente comunicación ha dado respuesta a sus peticiones y dentro de los términos establecidos.

Es pertinente resaltar que GASCARIBE S.A., E.S.P., como empresa garante y cumplidora de las normas que la rigen, respeta el derecho fundamental del debido proceso de los usuarios.

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

GSS021/73
237835160

Anexo lo enunciado