

Rad No.: 25-240-151117

Barranquilla, 15/10/2025

Señor(a)
ISABEL ORTIZ
CL 4 KR 22 - 27 SAN FERNANDO ALTO
Santa marta

Contrato: 17131484

Asunto: Siniestro Deudor Crédito Brilla.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 29 de septiembre de 2025, radicada bajo el No. 25-004602, relativa al Crédito Brilla facturado en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 4 No. 22 - 27 de Santa marta, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta su solicitud No.3 le indicamos que, los recursos de vía administrativa no proceden contra nuestra comunicación No. 25-240-143770 del 08 de septiembre de 2025, que dio respuesta al derecho de petición presentado en nuestras oficinas el día 22 de agosto de 2025, radicada bajo el No. 25-003996, 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 contra la comunicación No. 25-25-240-143770 del 08 de septiembre de 2025. No obstante, se le dará respuesta como un derecho de petición.

Ahora bien, con ocasión a su presente comunicación le informamos nuevamente que, para poder seguir con el trámite ante la aseguradora le informamos que los soportes remitidos por el asegurado con el fin de afectar la cobertura de INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE que ampara el saldo insoluto de la deuda, nos permitimos reiterar que el documento aportado CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD emitido por el MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL no es el documento idóneo para acreditar una Incapacidad Total y Permanente, el mismo documento aportado lo especifica, no es el documento IDÓNEO para acreditar un PERDIDA DE CAPACIDAD LABORAL.

El certificado de discapacidad no se empleará como medio para el reconocimiento de las prestaciones económicas y asistenciales de los sistemas generales de pensiones o de riesgos laborales ni para la calificación de la pérdida laboral y ocupacional.

De acuerdo con todo lo anterior le reiteramos que, no es posible acceder a sus solicitudes No.1 y 2.

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

GSS019/73
231938457