

Rad No.: 25-240-100491

Barranquilla, 7/01/2025

Señor(a)  
MARYURIS MANJARREZ DE LA CRUZ  
Calle 10 No. 16A - 47  
Soledad

*Contrato:* 48115043

Asunto: Solicitud de Silencio Administrativo Positivo.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 13 de diciembre de 2024, radicada bajo el No. SO 24-004137, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 10 No. 16A - 47 A de Soledad, que versa sobre la solicitud de declaratoria de los efectos favorables del silencio administrativo, nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos:

El artículo 158 de la Ley 142 de 1994 establece el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de presentación, para dar respuesta a los recursos, quejas y peticiones que presentan los suscriptores o usuarios de las empresas de servicios públicos, so pena de que se entienda que ha sido resuelto en forma favorable, es decir, de que produzca como efecto la figura del silencio administrativo positivo.

"Artículo 56. Notificación electrónica. Las autoridades podrán notificar sus actos a través de medios electrónicos, siempre que el administrado haya aceptado este medio de notificación.

Sin embargo, durante el desarrollo de la actuación el interesado podrá solicitar a la autoridad que las notificaciones sucesivas no se realicen por medios electrónicos, sino de conformidad con los otros medios previstos en el Capítulo Quinto del presente Título.

La notificación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que deberá certificar la administración".

En concordancia con la normatividad vigente, el artículo 51 del Contrato de Prestación de Servicio Público de Gas Combustible, que establece las condiciones uniformes que rigen la relación de nuestra empresa con los usuarios del servicio, dispone lo siguiente:

"51.- NOTIFICACIONES: Los actos que decidan las quejas, reclamaciones, peticiones y recursos, se resolverán en la misma forma como se hayan presentado a saber: verbalmente o por escrito. Aquellos actos que decidan las quejas, reclamaciones, peticiones y recursos se notificarán de conformidad con lo establecido en los artículos 67, 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y/o la norma que lo modifique".

El aviso, es en entonces un mecanismo para garantizar igualmente el derecho de los peticionarios, dándole la oportunidad para que, si dentro del término inicialmente previsto no se pudo hacer la notificación personal, pueda intentarse dentro de un término y si aún no es posible, se haga a través de otros mecanismos.

Para adelantar el trámite de la notificación personal, la empresa podría entonces informar al interesado, a través de cualquier medio siempre y cuando este sea eficaz, la fecha en que puede acercarse a nuestras oficinas con el fin de notificarse personalmente de la respuesta que se le dará a su derecho de petición.

Pues bien, todas estas normas fueron respetadas íntegramente por GASES DEL CARIBE S.A., EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS.

Para el caso que nos ocupa, el derecho de petición fue presentado por la señora YOLIMA RODRIGUEZ FIGUEROA, el día 8 de noviembre de 2024, 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 noviembre de 2024; sin embargo, el día 12 de noviembre de 2024 fue expedida la comunicación No. 24-240-156020 del 12 de noviembre de 2024. La empresa entonces expidió la respuesta dentro del término legalmente establecido.

Ahora bien, para el caso en estudio, el peticionario solicitó que la respuesta a su derecho de petición, fuera notificada por medio electrónico al correo [yrodriguezfigueroa56@gmail.com](mailto:yrodriguezfigueroa56@gmail.com), tal como lo señaló en el mismo derecho de petición.

Por lo anterior, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición del acto, exactamente el día 18 de noviembre de 2024, se realizó la notificación de la comunicación No. 24-240-156020 del 12 de noviembre de 2024, 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.

De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que el derecho de petición presentado el día 8 de noviembre de 2024, fue resuelto oportunamente a través de nuestra comunicación No. 24-240-156020 del 12 de noviembre de 2024 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.

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 y/o Recursos, por consiguiente, no se configuró Silencio Administrativo Positivo a favor del usuario denunciante. Por todo lo anterior, no es factible para la empresa acceder a sus peticiones.

Le informamos que, el beneficiario que desea hacer efectivo el crédito debe cumplir con los términos y condiciones establecidos por La Empresa.

Entre los principales requisitos, se indica que se puede otorgar crédito a quien figure como suscriptor del servicio, ser propietario o usuario, para lo cual debe aportar las dos últimas facturas originales del servicio previamente canceladas, situación que efectivamente verificó al momento de realizar la solicitud del Crédito Brilla.

Para el caso objeto a reclamación revisamos nuestra base de datos y constatamos que, la factura llega por este valor toda vez que, en el mes de diciembre de 2022, el señor MIGUEL TERAN ZUÑIGA realizó una solicitud de crédito en el contrato No: 6104480 (origen), en dicha solicitud de crédito usted MAYURIS DEL CARMEN MANJARRES DE LA CRUZ figura como codeudor del citado Crédito Brilla, con el aliado COMERCIAL JFI S.A.S., quien fue el encargado del diligenciamiento de la solicitud de crédito en donde está su cedula, así mismo firmó y colocó la huella en la solicitud de crédito. (anexamos copia de solicitud de crédito firmada donde encontrará toda la información que está solicitado referente al crédito)

Los créditos que se asignen a los inmuebles cuentan con un codeudor que respalde la deuda, **en caso de que el usuario cambie de vivienda esta deuda se traslada al codeudor**, si no es posible ubicar al deudor del crédito.

Consideramos importante aclarar que, para ser codeudor de un crédito, el usuario debe llevar dos facturas originales del predio, lo cual en el caso de la señora MAYURIS DEL CARMEN MANJARRES DE LA CRUZ, llevó las facturas los meses de septiembre y octubre de 2022, también presentó la cedula original, la cual le sacaron copia y esta anexa en la solicitud de crédito, así mismo firmó y colocó la huella en la solicitud de crédito.

Cabe señalar que, el citado crédito fue trasladado desde el mes de febrero de 2023 y no es un nuevo cobro en la facturación.

Ahora bien, el señor MIGUEL TERAN ZUÑIGA (deudor del crédito) puede solicitar el traslado de la deuda a otro predio que cuente con el servicio público de gas natural, para lo cual deberá acreditar su calidad de propietario, usuario o poseedor del predio.

En concordancia con todo lo anterior, le informamos que no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., atender favorablemente su petición; toda vez que, tanto el deudor como el codeudor son responsables de la deuda del Crédito Brilla adquirido.

No obstante, teniendo en cuenta lo indicado por usted relativo a la denuncia ante la Fiscalía, le comunicamos que GASCARIBE S.A. E.S.P., estará atenta a cualquier requerimiento que nos solicite la autoridad competente.

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.

Consideramos importante indicarle además 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.

En el evento que requiera generar un cupón de pago parcial le informamos que podrá solicitarlo 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 -sin su conocimiento-, 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](http://www.gascaribe.com) sección Pagos y Servicios en línea.

Atentamente,



CARLOS JÚBIZ BASSI  
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS022/73  
221767320

Anexo lo enunciado.