

Rad No.: 25-240-116363

Barranquilla, 9/04/2025

Señor(a)  
HELLEN YANETH ROHENES LINERO  
[hellenrohenes248@hotmail.com](mailto:hellenrohenes248@hotmail.com)  
[hrohenes@gmail.com](mailto:hrohenes@gmail.com)  
Calle 43 No. 48-121  
Barranquilla

Contrato: 1100515

Asunto: Cumplimiento de Fallo de Tutela.

En respuesta a la solicitud presentada a través de nuestras oficinas de atención al usuario el día 27 de marzo de 2025, radicada bajo el No. 25-006910, y dando cumplimiento al fallo de Acción de Tutela, Radicado No. 08001405300220250024600, emitido por el **Juzgado Segundo (2º) Civil Municipal Oral de Barranquilla**, referente al Crédito Brilla facturado en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 21 No. 20B - 5 Apartamento 3 de Barranquilla, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Que el fallo de Acción de Tutela, Radicado No. 08001405300220250024600, resolvió lo siguiente:

*"(...) 2. En consecuencia, se **ORDENA** a la ENTIDAD **GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P** que en un plazo no mayor a cuarenta y ocho (48) horas, de respuesta de fondo de forma clara, precisa, congruente y consecuente con la petición elevada por la actora el día 12 de septiembre de 2024. (...)"*

Revisados nuestros sistemas internos de información, encontramos que la señora HELLEN YANETH ROHENES LINERO, figura como deudora de dos créditos afianzados adquiridos de forma tradicional a través del servicio de financiación no bancaria "Brilla" que ofrece GASCARIBE S.A. E.S.P. a sus usuarios. Dichos créditos fueron tomados en calidad de usuaria del servicio a través de la factura de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 21 No. 20B-5 Apartamento 3 de Barranquilla, con contrato 1100515 y se causan mediante el producto financiero: 52614037 y producto financiero: 52671105.

El crédito facturado con el producto 52614037, fue adquirido el 4 de abril 2023, a través del aliado INVESAKK LTDA, para la financiación de una NEVERA y MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN por valor de \$2.814.463.00, financiados en un plazo de 18 cuotas.

Por su parte, el crédito relativo al producto financiero: 52671105, fue efectuado el 1 de julio 2023, mediante el aliado INVESAKK LTDA, para la adquisición de dos AIRE ACONDICIONADO por la suma de \$3.263.165.00, diferidos en un plazo de 12 cuotas.

Cabe anotar que, ambos créditos cuentan con una Fianza como respaldo de pago, los cuales en caso de que el deudor incumpla con los pagos, dicha fianza se encargará del proceso de cobro al deudor por el crédito adquirido.

En cuanto a sus solicitudes le informamos que, con relación a las **peticiones denominadas A y E**, recordamos que, al momento de suscribir las solicitudes de crédito, la señora HELLEN YANETH ROHENES, autorizó expresamente a Gases del Caribe para el tratamiento de sus datos personales y para consultar y reportar en centrales de riesgo. Esto puede corroborarse en la **página 2 numeral 22** de las solicitudes de crédito firmadas los días 4 de abril 2023 y 1 de julio 2023.

Así las cosas, aclaramos que, los reportes son realizados teniendo en cuenta el hábito de pago del usuario sobre el producto Brilla, se reporta de manera positiva o negativa, los reportes negativos se efectúan cuando existan pagos extemporáneos efectuados por el usuario en cuanto al Crédito Brilla se refiere.

El manejo de la información enviada desde GASCARIBE S.A. E.S.P y su contrato con las Centrales de Riesgo de Datacrédito son de carácter interno y confidencial, por lo que, con relación a su **petición B**, le informamos que, no es factible para La Empresa suministrar dicho contrato.

En concordancia con lo antes anotado, le informamos que, la obligación financiera con producto 52614037 venía presentando buen comportamiento de pago, se realizó el pago de las dos primeras cuotas facturadas de los meses de abril y mayo 2023, posteriormente, el 4 de julio 2023 el usuario del servicio realizó un abono sobre el capital del crédito por un monto de \$1.823.518.00, quedando el saldo diferido por valor de \$721.537.00, así las cosas, el valor de la cuota mensual disminuyó y continuaron siendo canceladas hasta la factura del mes de junio 2024, en la cual quedó un saldo pendiente por pago de \$15.831.00 y se acumularon con las cuotas de julio, agosto y septiembre 2024 hasta la cual se causó capital, intereses, entre otros, luego desde octubre hasta marzo 2025, los conceptos facturados corresponden a recargos por mora y seguro. Siendo así que, a la fecha los valores adeudados en corriente por el producto 52614037 son de \$204.443.00.

Por lo antes expuesto, al periodo del 31 de octubre 2024 GASCARIBE realizó el primer reporte negativo con "MORA 30 DÍAS" bajo la obligación No. 52614037 a nombre de la señora HELLEN YANETH ROHENES. Previo a este reporte y siguiendo los lineamientos normativos, se remitieron notificaciones previas al reporte negativo al usuario los días 6 de junio 2024, 9 de julio 2024 y 9 de octubre 2024, anexamos comunicaciones, las cuales su entrega efectiva fueron los días 16 de junio 2024, 18 de julio 2024 y 18 de octubre 2024, respectivamente, lo que puede corroborarse con las certificaciones de entrega que se remiten como anexos.

Debido a que la obligación 52614037 a nombre de la señora HELLEN ROHENES continúa en mora, se han enviado notificaciones para recordar el saldo pendiente por pago, enviándole comunicaciones los días 12 de diciembre 2024, 13 de enero 2025 y 14 de marzo 2025, las cuales su entrega efectiva fueron el 23 de diciembre 2024, 23 de enero 2025 y 20 de marzo 2025, lo que puede corroborarse con las certificaciones de entrega que se remiten como anexos.

Por otra parte, sobre el producto y obligación No. 52671105 se han efectuado reportes negativos de acuerdo con el comportamiento de pago de dicha deuda, toda vez que, de esta solo fueron canceladas las 6 primeras cuotas facturadas, desde el mes de julio 2023 hasta diciembre 2023 y fueron acumuladas las cuotas causadas desde enero a junio 2024 con conceptos capitales y hasta marzo 2025 por recargos por mora y otros, por lo que en la actualidad el crédito Brilla con producto 52671105 adeuda \$2.029.026.00 en corriente.

Así las cosas, el primer reporte "MORA 30 DÍAS" por parte de Gases del Caribe S.A. E.S.P. sobre la obligación 52671105 fue remitido el día 31 de mayo 2024, ya que el crédito a cargo del usuario presentaba un saldo pendiente por cancelar por valor de \$912.331.00, correspondiente a las cuotas de diciembre 2023 y enero y febrero de 2024. Previo a este reporte y siguiendo los lineamientos normativos, se remitió notificación previa al reporte negativo al usuario el 8 de abril de 2024, anexamos comunicación, la cual su entrega efectiva fue el 16 de abril de 2024, lo que puede corroborarse con la certificación de entrega que se remite como anexo.

La obligación 52671105 a cargo de la señora HELLEN YANETH ROHENES LINERO, alcanzó una mora de más de 90 días a agosto 2024 y a la fecha supera una mora de más de 120 días, por lo que previo a estos reportes los días 6 de junio de 2024, 9 de julio de 2024 y 7 de febrero 2025, al usuario se le ha venido recordando el saldo pendiente por pago, enviándole comunicaciones, las cuales su entrega efectiva fueron los días 17 de junio de 2024, 18 de julio de 2024 y 27 de febrero 2025, respectivamente, lo que puede corroborarse con las certificaciones de entregas que se remiten como anexos.

A la fecha de este comunicado, ambos créditos tienen saldos pendientes por cancelar, por lo que el reporte remitido por Gases del Caribe al 28 de febrero 2025, sobre los productos 52614037 y 52671105, fue en estado "MORA 120 DÍAS O MÁS".

Así las cosas y como puede verse a lo largo de este comunicado, los reportes en mora remitido por GASCARIBE S.A. ESP respecto a los créditos a cargo de la señora HELLEN ROHENES, siguieron el debido proceso y cumplen con todos los requisitos legales exigidos y responden a sus peticiones **C, D, F, G, H y I**.

Con relación a su **petición J** referente a que sea eliminado el reporte negativo le indicamos que, para modificar los reportes negativos por parte de La Empresa, es necesario que la señora HELLEN YANETH ROHENES LINERO, se ponga al día con lo adeudado en los créditos Brilla adquiridos. Por lo cual no es factible acceder a su **petición K**.

Es importante mencionar que, el peticionario puede presentar dicha solicitud ante el ente supervisor, por lo que, GASCARIBE S.A. E.S.P., se encuentra atento a remitir la información que corresponda, una vez que, dicho ente así lo solicite.

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

GSS021/73  
225291706

Anexo lo enunciado