

Rad No.: 25-240-163896

Barranquilla, 29/12/2025

Señor(a)
EDUARDO GUETE DIAZ
aldairguetequintero@gmail.com
Calle 38A No. 5A – 45 Urbanización Montecarlo
Valledupar

Contrato: 6236298

Asunto: Solicitud de Información del Crédito Brilla

En respuesta a la comunicación recibida en nuestras oficinas el día 5 de diciembre de 2025, radicada bajo el No. 25-030697, por medio de la cual la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, realiza traslado por competencia de la Petición, queja o reclamo, presentado por usted, ante el despacho del ente Supervisor, relativa al Crédito Brilla cobrado en la facturación del servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Diagonal 21 Bis No. 4I – 44 de Valledupar, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Los recursos de vía administrativa no proceden contra nuestra comunicación No. 25-240-140581 de fecha 22 de agosto de 2025, 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. 25-240-140581 del 22 de agosto de 2025. No obstante, se le dará respuesta como un derecho de petición.

Relativa al crédito Brilla facturado, nos permitimos informarle 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 facturas originales del servicio previamente canceladas, situación que efectivamente se dio al momento de realizar la solicitud del Crédito Brilla.

Para el caso en mención, tal como se mencionó en la comunicación 25-240-157673 del 21 de noviembre de 2025, Rad. 25-240-151087 del 15 de octubre de 2025, Rad. 25-240-146481 del 19 de septiembre de 2025, que el crédito brilla facturado en el contrato 6236298 bajo el producto 52736514, fue adquirido por la señora ANA MARIANGEL CASTILLEJO HERNANDEZ quién en calidad de usuario del servicio de gas natural quien autorizó el cobro del mencionado crédito en la facturación del servicio de gas natural.

Cabe mencionar que, para poder el usuario del servicio tomar el crédito Brilla debía tomar una Fianza que respaldara la deuda, que al momento que el deudor del crédito cambie de domicilio, debe solicitar el traslado de la deuda a otro predio que cuente con el servicio de gas natural.

No obstante, con relación a su **petición no. 4**, no es posible brindar más información relacionada al crédito brilla facturado ni entregar los soportes de este, toda vez que por ser un título valor, dichos soportes solo deben ser entregados al deudor del crédito, lo anterior por políticas de protección de datos personales, de acuerdo con lo establecido en la ley 1581 de 2012.

Ahora bien, reiteramos nuevamente que para retirar la deuda del crédito brilla de la factura del servicio de gas natural del inmueble en mención, debe aportar el Certificado de Tradición y Libertad (que no tenga más de 30 días de haber sido expedido) que indique claramente la dirección del inmueble, con el fin de verificar que la solicitud está siendo presentada por el nuevo propietario del predio y copia de la cedula de ciudadanía.

En caso de que el certificado de tradición y libertad no indique la dirección del predio, o esta sea incorrecta, deberá aportar copia del certificado de nomenclatura expedido por la autoridad competente, que señale el número de referencia catastral y el número de matrícula inmobiliaria.

Cabe resaltar que, si bien usted nos ha aportado una promesa de compraventa este documento no es válido para dar trámite a la solicitud presentada por usted, ya que el certificado de tradición y libertad es el único documento que ratifica su calidad en la que actúa.

En concordancia con todo lo anterior, le informamos que no es factible para GASCARIBE S.A., E.S.P., atender favorablemente su **petición no. 1**, hasta tanto cumpla con los requisitos antes mencionado.

Es importante mencionar que el retiro del crédito brilla no se ha llevado a cabo teniendo en cuenta que no han sido aportados ningunos de los requisitos solicitados.

Por otra parte, informamos que GASCARIBE S.A. E.S.P., reporta a los deudores de créditos adquiridos a través del programa de Financiación no Bancaria Brilla mediante la autorización otorgada en una solicitud de crédito tramitada.

Con relación a su **petición no. 6**, teniendo en cuenta lo manifestado en su comunicación, fueron validados nuestros sistemas internos de información, en los cuales encontramos que, el señor EDUARD GUETE DIAZ identificado con CC 77014393, no registra en nuestras bases de datos como deudor, ni codeudor responsable de ninguna obligación vigente con Brilla, por lo tanto, GASCARIBE S.A. E.S.P., a través del programa Brilla no se encuentra realizando ningún tipo de reporte a su nombre en las centrales de riesgo de Datacrédito.

Si bien en el contrato 6236298, se factura un crédito Brilla, este registra a nombre de una persona diferente al peticionario, por lo que los reportes en las centrales de riesgo se efectúan directamente sobre el deudor principal de las obligaciones financieras generadas por el crédito Brilla. Así las cosas, el crédito Brilla facturado en el contrato en mención no le afecta a usted ante Datacrédito.

Ahora bien, nos permitimos informarle que de acuerdo con su **petición no. 5**, GASCARIBE S.A. E.S.P., bloqueó el cupo Brilla que tenía asignado al servicio de gas natural del predio en mención.

De acuerdo con lo anterior, le indicamos que en el evento que requiera la reactivación de cupo Brilla, deberá solicitarlo a través de este mismo medio anexando copia del certificado de tradición y libertad del predio en comento, que no tenga más de 30 días de haber sido expedido.

Cabe anotar que, para la asignación de cupos se evalúa principalmente el hábito de pago del servicio, el cumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes, así como también el tiempo que tenga el usuario de ser el propietario del bien inmueble, es decir, que si en el tiempo evaluado el usuario dejó vencer tres o más facturas se asigna cupo cero, igualmente ocurre cuando tienen menos de dos años de ser propietarios de la vivienda.

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.

Por otra parte, le informamos 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 cuanto a su **petición no. 2**, en el evento que requiera pagar por separado el valor del servicio público, le informamos que podrá solicitar un cupón de pago parcial 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, 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.

Petición no. 3. En cuanto a la suspensión del servicio, le indicamos que el día 30 de octubre de 2025, radicada bajo el No. 25-004055, el señor EDUARDO GUETE DIAZ, presentó en nuestras oficinas de Atención a Usuarios un derecho de petición que versa sobre los mismos hechos (inconformidad sobre la suspensión del servicio), del derecho de petición presentado por usted el día 5 de diciembre de 2025.

Es importante indicarle que, el derecho de petición presentado el día 30 de octubre de 2025 fue respondido oportunamente mediante nuestra comunicación No. 25-240-157673 del 21 de noviembre de 2025, en la cual, se le confirmo el proceso de suspensión del servicio y se le indicaron los recursos que procedían contra dicho acto; sin que se presentara escrito en tal sentido, dentro del término legalmente previsto para su interposición.

Al respecto, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en su artículo 87 establece lo siguiente: "*Firmeza de los actos administrativos. Los actos*

BARRANQUILLA - COLOMBIA
CARRERA 54 No. 59 - 144

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

VALLEDUPAR - COLOMBIA
CALLE 16A No. 4 -92

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

Gascaribe.com

administrativos quedarán en firme. ...3. Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos...”.

De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que el derecho de petición presentado el día 5 de diciembre de 2025 relativo al proceso de suspensión del servicio, fue resuelto a través de la comunicación No. 25-240-157673 del 21 de noviembre de 2025, que se encuentra en firme de acuerdo con lo previsto en el artículo 87 del mencionado Código. Por lo que, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma lo expresado en nuestra comunicación No. 25-240-157673 del 21 de noviembre de 2025.

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

Por todo lo anterior y de acuerdo a lo mencionado en el inicio de esta comunicación, no es factible dar trámite a su **petición no. 7**, toda vez que, los recursos de vía administrativa no proceden contra los servicios financieros Brilla, ya 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.

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

GSS018/73
GSS002
234702534