

Rad No.: 25-240-145080

Barranquilla, 15/09/2025

Señor(a)
ANA SOFIA JIMENEZ FONTALVO
Carrera 3 No. 1 – 19
La Candelaria - Magdalena

Contrato: 67031643

Asunto: Solicitud de Información del Crédito Brilla

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 26 de agosto de 2025, radicada bajo el No. CG 25-001052, relativa al Crédito Brilla cobrado en la factura del servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 3 No. 1 – 19 de La Candelaria - Magdalena, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Los efectos del Silencio Administrativo Positivo no recaen sobre el derecho de petición presentado el 6 de mayo de 2025, respondido a través de nuestra comunicación No. 25-240-123300 del 20 de mayo de 2025; 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 6 de mayo de 2025, fue respondido por GASCARIBE S.A. E.S.P., dentro del término legal mediante nuestra comunicación No. 25-240-123300 del 20 de mayo de 2025.

Para el caso que nos ocupa, el derecho de petición fue presentado por la señora ANA JIMENEZ FONTALVO, el día 6 de mayo de 2025, fecha a partir de la cual deben contarse los quince (15) días hábiles para resolver la petición. El término de respuesta vencía el día 26 de mayo de 2025; sin embargo, el día 20 de mayo de 2025, fue expedida la comunicación N° 25-240-123300. 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 N° 25-240-123300 del 20 de mayo de 2025, procedió conforme lo dispone los artículos 68 y 69 del mencionado Código, enviando citación para notificación personal al inmueble ubicado en la Carrera 3 No. 1 – 19, 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 N° 25-240-123300 del 20 de mayo de 2025.

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 mayo de 2025, 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)

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

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 mayo de 2025, 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 25-240-123300 del 20 de mayo de 2025, 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 6 de mayo de 2025, fue resuelto oportunamente a través de nuestra comunicación N° 25-240-123300 del 20 de mayo de 2025 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 otra parte, relativa al crédito Brilla facturado en el servicio de gas natural del inmueble en comento, 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, le reiteramos que el crédito fue adquirido el día 30 de noviembre de 2021, por la señora ANA SOFIA JIMENEZ FONTALVO deudor del crédito, quien en calidad de suscriptor de la factura o propietario del inmueble autorizó el cobro del mencionado crédito en la facturación del servicio de gas natural, a través del cual adquirió los artículos CELULAR, LAVADORA, COMPUTADOR, ENSERES ENORES, 2 MAQUINA DE COSER con el aliado DELCO S.A.S., por valor de \$5.550.000.00, anexamos copia de la solicitud de crédito.

Así mismo, le informamos que, para que el suscriptor de la factura o propietario del inmueble tomara el crédito Brilla debía entregar dos (2) facturas originales no mayor a 6 meses, que en este caso entregaron las facturas de los meses de octubre y noviembre de 2021, igualmente debía entregar la cedula original para que el aliado verificara el numero de la cedula y su fecha de expedición, una vez que verifican los datos que estén correctos procede a firmar la solicitud de crédito y colocar la huella.

Así las cosas, no es posible el retiro del crédito brilla debido a que el deudor es el responsable del pago de la obligación.

Es importante resaltar que, la deuda del crédito se encuentra al día y sus pagos se vienen efectuando mensualmente desde la fecha de su adquisición.

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 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.

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 JUBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS018/73
230679941

Anexo: lo enunciado