

Rad No.: 25-240-163584

Barranquilla, 26/12/2025

Señor(a)
RICARDO CALLEJAS DUEÑAS
Carrera 14A No. 11 – 58 Barrio Los Mangos
Santa Marta

Contrato: 67131987

Asunto: Solicitud de Información – Confirmación de Comunicación – Bloqueo de Cupo.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 4 de diciembre de 2025, radicada bajo el No. 25-005656, referente al crédito Brilla facturado en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 13A No. 48 – 97 de Santa Marta, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Con ocasión de su solicitud, le informamos que en el contrato 67131987, se realiza el cobro de un crédito Brilla adquirido el día 17 de octubre de 2023, por un valor de \$4.361.783, financiado a 24 cuotas. Dicho crédito fue adquirido en calidad de usuario del servicio, 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, 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, si no realiza el traslado, se procede a siniestrar la deuda la cual será enviada a la empresa que se encuentre manejando la Fianza, esto debido a que el inmueble no es solidario con la deuda.

Ahora bien, en el mes de julio de 2025, el usuario refinanció la deuda del crédito, que ascendía a la suma de \$5.856.861, correspondiente a las cuotas pendientes de los meses de abril, mayo y junio de 2025, por valor de \$424.806, más el saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$5.432.055.

Para llevar a cabo el acuerdo de pago, fue cancelada una cuota inicial por valor de \$50.000, quedando un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$5.518.736, que fue refinanciado a 60 cuotas, estimadas de \$129.451.

A la fecha, por concepto de crédito Brilla tiene un saldo pendiente por cancelar por valor de \$714.782, más un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$5.196.158.

Igualmente le indicamos que, la diferencia del valor en cada una de las cuotas que se causan mensualmente se debe a la modalidad de financiación pactada (tasa variable para los intereses). En tal sentido, cuando la Superintendencia Financiera periódicamente modifica sus tasas de interés, la cuota del crédito es afectada proporcionalmente hacia el alza o hacia la baja, dependiendo de la variación del interés mensual fijado por dicha autoridad financiera.

Es importante señalarle además que, debido al incumplimiento en los pagos de los Crédito Brilla, se han realizaron unas novaciones de la obligación o acuerdos de pago; es por ello que, cada vez que es refinanciada la deuda, se extiende el plazo a cancelar y, por ende, se generan intereses de financiación.

No obstante, si usted desea evitar el cobro de la financiación que este tipo de obligaciones genera, le sugerimos acercarse a nuestras oficinas para cancelar el saldo pendiente de la obligación o realizar abonos parciales adicionales al pago de la cuota mensual.

Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores facturados por concepto del citado acuerdo de pago.

Ahora bien, de acuerdo con la ley 1581 de 2012 relativa a la protección de datos personales, para brindar más información y/o entregar documentos soporte del crédito facturado en el contrato 67131987, es necesario que la solicitud sea realizada por el deudor del crédito firmando y anexando copia de su cedula, esto debido a que la empresa debe comprobar que se le está entregando la solicitud a la persona que aparece como deudor, ya que en la solicitud de crédito aparece información personal de los usuarios. Por lo anterior, no es posible acceder a sus **peticiones no. 4, 5, 6, 7 y 8.**

Cabe señalar que, usted RICARDO CALLEJAS DUEÑAS no es la persona que adquirió el mencionado crédito por lo cual no es el deudor, así las cosas, no es posible acceder a lo solicitado.

Referente a sus **peticiones no. 1, 2 y 3**, con relación al retiro del mencionado crédito Brilla, el día 26 de noviembre de 2025, el señor RICARDO CALLEJAS DUEÑAS, presentó en nuestras oficinas de Atención a Usuarios un derecho de petición que versa sobre los mismos hechos (Solicitud de retiro de crédito Brilla), del derecho de petición presentado por usted el día 4 de diciembre de 2025.

Al respecto, es importante indicarle que, el derecho de petición presentado el día 26 de noviembre de 2025, fue respondido oportunamente mediante nuestra comunicación No. 25-240-161132 del 12 de diciembre de 2025, La cual se encuentra en firme, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 87 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Es importante mencionar que, en la comunicación No. 25-240-161132 del 12 de diciembre de 2025, no se otorgaron los recursos de Ley, conforme con lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, el cual señala: "...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.", toda vez que GASCARIBE S.A. E.S.P., no tomó decisión alguna, simplemente emitió una comunicación de carácter informativo.

De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que el derecho de petición presentado el día 4 de diciembre de 2025, relativo a la solicitud de retiro de crédito Brilla, fue resuelto a través de la comunicación No. 25-240-161132 del 12 de diciembre de 2025, que se encuentra en firme de acuerdo con lo previsto en el artículo 87 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establece lo siguiente: "Firmeza de los actos administrativos. Los actos administrativos quedarán en firme. ... 1. Cuando contra ellos no proceda ningún recurso, desde el día siguiente al de su notificación, comunicación o publicación según el caso. ...".

Por lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., ratifica lo expresado en nuestra comunicación No. 25-240-161132 del 12 de diciembre de 2025, de conformidad 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, que establece: "Peticiónes irrespetuosas, oscuras o reiterativas: (...) Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores"

Por otra parte, nos permitimos informarle que de acuerdo con su **petición no. 9**, 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.

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
234526924