

Rad No.: 26-240-110052

Barranquilla, 3/03/2026

Señor(a)
JOAQUIN EMILIO SANCHEZ AROCHO
Carrera 30 No. 29H4 – 10 Barrio Santana
Santa Marta

Contrato: 17177834

Asunto: Solicitud de Información del Crédito Brilla

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 11 de febrero de 2026, radicada bajo el No. 26-000580, relativa al Crédito Brilla cobrado en la factura del servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 30 No. 29H4 – 10 de Santa Marta, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Los efectos del Silencio Administrativo Positivo no recaen sobre el derecho de petición presentado los días 26 y 29 de diciembre de 2025, respondido a través de nuestra comunicación No. 26-240-101608 del 14 de enero de 2026; 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, los derechos de petición presentado los días 26 y 29 de diciembre de 2025, fue respondido por GASCARIBE S.A. E.S.P., dentro del término legal mediante nuestra comunicación No. 26-240-101608.

Para el caso que nos ocupa, el derecho de petición fue presentado por el señor JOAQUIN EMILIO SANCHEZ AROCHO, los días 26 y 29 de diciembre 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 19 y 20 de enero de 2026, sin embargo, el día 14 de enero de 2026, fue expedida la comunicación N° 26-240-101608. 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° 26-240-101608 del 14 de enero de 2026, procedió conforme lo dispone los artículos 68 y 69 del mencionado Código, enviando citación para notificación personal al inmueble ubicado en la Carrera 30 No. 29H 4 - 10 Barrio Santana, 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° 26-240-101608 del 14 de enero de 2026.

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 15 de enero de 2026, el cual fue entregado bajo puerta 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, 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 23 de enero de 2026, el cual fue entregado bajo puerta 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 26-240-101608 del 14 de enero de 2026. 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 los días 26 y 29 de diciembre de 2025, fue resuelto oportunamente a través de nuestra comunicación N° 26-240-101608 del 14 de enero de 2026 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.

Referente al crédito Brilla y al acuerdo de pago efectuado en el mes de abril de 2024, le indicamos que, debido al incumplimiento en los pagos de los Crédito Brilla, se han realizado 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.

Así las cosas, en el mes de abril de 2024 el usuario refinanció la deuda del Crédito Brilla, que ascendía a la suma de \$8.765.253, correspondiente a las cuotas pendientes de los meses de enero a marzo de 2024, por valor de \$1.188.146, más el saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$7.577.107.

Para llevar a cabo el acuerdo de pago, fue cancelada una cuota inicial por valor de \$200.000, quedando un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$8.551.039 que fue refinanciado a 60 cuotas, estimadas de \$211.415.

A la fecha, por el crédito Brilla tiene un saldo pendiente por cancelar por valor de \$1.706.585, más un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$6.372.423.

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.

Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores facturados por concepto del citado crédito y lo invitamos a colocarse al día con los pagos o realizar abonos parciales adicionales al pago de la cuota mensual.

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.

Es importante aclarar que, el crédito Brilla está diseñado para ser facturado en una cuenta de cobro a través del servicio público de gas natural, con previa autorización expresa del usuario o solicitante. 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 JÚBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS018/73
237233181

Anexo: lo enunciado.