

Rad No.: 24-240-150472

Barranquilla, 8/10/2024

Señor(a)
ELSY ROBLES ORDOÑEZ
NATHALYE CASTELLAR
JESUS MARTINEZ
ing.castellarb@gmail.com
Calle 60 No.14-68 Casa 2
Barranquilla

Contrato: 1141201

Asunto: Solicitud de información crédito brilla.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 29 de agosto de 2024, radicada bajo el No. 24-017088, cuyo término de respuesta fue ampliado mediante comunicación No. 24-240-147151 del 18 de septiembre de 2024, referente al crédito facturado en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 60 No. 14 - 68 Apartamento 2 de Barranquilla de Barranquilla, nos permitimos hacerle los siguientes comentarios:

Los efectos del Silencio Administrativo Positivo no recaen sobre el derecho de petición presentado el 4 de abril de 2024, respondido a través de nuestra comunicación No. 24-240-119597 del 24 de abril de 2024; ya 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 declaratoria de los efectos del Silencio Administrativo Positivo solicitado por usted.

Para el caso que nos ocupa, el derecho de petición fue presentado por el señor ELSY ROBLES ORDOÑEZ, el día 4 de abril de 2024, fecha a partir de la cual deben contarse los quince (15) días hábiles para resolver la petición. El término de respuesta vencía el día 24 de abril de 2024 y ese mismo día fue expedida la comunicación No. 24-240-119597 del 24 de abril de 2024, mediante la cual se dio respuesta al derecho de petición. La Empresa entonces expidió la respuesta dentro del término legalmente establecido.

- Cabe anotar que, el peticionario solicitó que la respuesta a su derecho de petición fuera notificada por medio electrónico al correo elsyrobles@003hotmail.com, tal como lo señaló en el mismo derecho de petición.

- Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición del acto, exactamente el día 30 de abril de 2024, se realizó la notificación de la comunicación No.

24-240-119597 del 24 de abril de 2024, por medio electrónico a través de la empresa de mensajería correspondiente, autorizada para tal efecto, tal y como se aprecia en la copia del certificado de comunicación electrónica. Email Certificado, adjunto a esta comunicación. (ver anexo)

Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el artículo 56 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Sin embargo, según lo reportado por la empresa de mensajería no pudo ser entregado el mensaje, por lo cual, se envió aviso de citación y notificación por aviso a la dirección donde se presta el servicio de gas natural, siendo recibidas en el predio.

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 No. 24-240-119597 del 24 de abril de 2024 procedió conforme lo dispone los artículos 68 y 69 del mencionado Código, enviando citación para notificación personal al inmueble ubicado en la Calle 60 No. 14 - 68 Apartamento 2 de Barranquilla, 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 No. 24-240-119597 del 24 de abril de 2024

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 26 de abril de 2024, 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 petitionario 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 petitionario 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 7 de mayo de 2024, 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 petitionario para que conociera la comunicación No. 24-240-119597 del 24 de abril de 2024, 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 4 de abril de 2024, fue resuelto oportunamente a través de nuestra comunicación No. 24-240-119597 del 24 de abril de 2024 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 todo lo anterior, queda claro entonces que, GASCARIBE S.A. E.S.P., en ningún momento ha incurrido en la omisión de contestar peticiones, por consiguiente, no se configuró Silencio Administrativo Positivo a favor del usuario denunciante.

Por otra parte, le informamos 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 las dos últimas facturas originales del servicio previamente canceladas, situación que efectivamente se dio al momento de realizar la solicitud del Crédito Brilla.

En el caso en estudio, el crédito se otorgó a quien cumplió con los requisitos exigidos para el mismo. No es necesario que sea el suscriptor del servicio.

Para el caso objeto a reclamación, el crédito brilla facturado en el contrato 1141201 fue realizado por el señor JOSE JUNIOR ARAGON MENDOZA en calidad de usuario del predio, por lo que no es posible entregar información y/o soportes del crédito facturado, lo anterior de acuerdo con lo establecido en la ley 1581 de 2012, relativo a la protección de datos personales.

Por lo anterior para poder tomar el crédito brilla el deudor debió habitar el inmueble y entregó tres facturas originales que llegan al predio (mayo, agosto de 2023 y enero de 2024).

Consideramos importante señalar además que el crédito brilla cuenta con una Fianza como respaldo de pago, en caso de que el deudor incumpla con los pagos dicha fianza se encargara del proceso de cobro al deudor por el crédito adquirido

En concordancia con todo lo anterior, le indicamos que no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., retirar la deuda del crédito brilla en comento.

Ahora bien, en caso de que el deudor que ya no habite el inmueble, le indicamos que este debe solicitar el traslado de la deuda a otro predio que cuente con el servicio público de gas natural, para lo cual deberá acreditar su calidad de propietario, usuario o poseedor del predio.

Consideramos importante mencionar que para el trámite debe aportar cedula de ciudadanía legible, así mismo teniendo en cuenta lo señalado por usted en su comunicación solicitamos nos indique de qué manera el señor JOSE JUNIOR ARAGON MENDOZA obtuvo las mencionadas facturas del predio mayo, agosto de 2023 y enero de 2024.

Así mismo, 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.

Consideramos importante indicarle además 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 solicitarlo 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 -sin su conocimiento-, 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

GSS021/73
218037232
218065929
218875584
Anexo lo enunciado