

Rad No.: 25-240-138122

Barranquilla, 11/08/2025

Señor(a)
OSCAR ORLANDO ORTEGA ORDOÑEZ
inverfinancia.sas@outlook.com
Carrera 5C No. 99B-79
Barranquilla

Contratos: 66690472- 6111909

Asunto: Solicitud de Información Crédito Brilla.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 1 de julio de 2025, radicada bajo el No. 25-014993, cuyo término de respuesta fue ampliado mediante comunicación No. 25-240-134019 del 21 de julio de 2025, referente al crédito Brilla facturado en el servicio de gas natural de los inmuebles ubicados en la Carrera 12 No. 53A - 87 Piso 2 Apartamento 1 y Carrera 12 No. 53A - 87 S Piso 1 de Soledad, nos permitimos hacer los siguientes respetuosos comentarios:

Respecto a sus peticiones **No.1, 1.1, 1.2, 2, 4 Y 5** Con relación a los reportes emitidos frente a las centrales de riesgo, es importante resaltar que, al momento de suscribir las solicitudes de crédito, el señor ORTEGA ORDOÑEZ, autorizó expresamente a GASCARIBE para el tratamiento de sus datos personales y para consultar y reportar en centrales de riesgo. Esto puede corroborarse en la página 2 numeral 17 del pagaré único No. 16182 del 5 de enero de 2020 y página 2 numeral 22 de las solicitudes de crédito desmaterializadas del 11 de enero de 2024 y 18 de abril de 2023. Los reportes a Datacrédito son realizados teniendo en cuenta el hábito de pago del usuario sobre el producto Brilla, se reporta de manera positiva o negativa. El reporte negativo se efectúa cuando existen pagos extemporáneos efectuados por el usuario en cuanto al Crédito Brilla se refiere.

Sobre la obligación financiera con producto **52780168** del contrato **66690472** se emitió el primer reporte negativo el 31 de agosto de 2024 como "MORA 30 DÍAS", toda vez que se encontraban pendientes por pago las cuotas del crédito Brilla desde marzo hasta julio 2024, previo a este reporte y siguiendo los lineamientos normativos, se remitió comunicación previa al reporte negativo al usuario el día 6 de junio de 2024, la cual su envío efectivo fue el día 17 de junio de 2024, lo que puede corroborarse con la certificación que se remite como anexo. Para recordar el saldo pendiente por pago se envió una nueva comunicación previa al reporte negativo el 9 de octubre de 2024 y su envío efectivo fue el 17 de octubre de 2024, lo que puede corroborarse con la certificación que se remite como anexo.

El último reporte sobre la obligación **52780168** fue el **31 de marzo de 2025** como "PAGO TOTAL" con ocasión del pago de la última cuota capital del crédito. Es importante anotar que, Datacrédito es el encargado de la permanencia sobre los reportes emitidos por GASCARIBE S.A. E.S.P.

En cuanto a la obligación **51955794** del contrato **6111909**, es menester resaltar que cuenta con dos acuerdos de pago, el primero se efectuó en el mes de diciembre 2023 y último se realizó en el mes de diciembre 2024. Así las cosas, el primer reporte en mora

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

por parte de GASCARIBE fue remitido el 30 de noviembre de 2023, reportando una mora de 30 días ya que el crédito a cargo del señor OSCAR ORTEGA presentaba más de 4 cuotas pendientes por pago desde junio hasta octubre 2023. Previo a este reporte y siguiendo los lineamientos normativos, se remitió comunicación previa al reporte negativo el 14 de septiembre de 2023, la cual su envío efectivo fue el día 21 de septiembre de 2023, lo que puede corroborarse con la certificación que se remite como anexo.

El segundo reporte negativo se efectuó el 31 de julio de 2024 como "MORA 30 DÍAS" debido a que se adeudaban más de 4 cuotas desde febrero hasta junio 2024. Previo a este reporte y siguiendo los lineamientos normativos, se remitió comunicación previa el 6 de mayo de 2024, la cual su envío efectivo fue el día 15 de mayo de 2024, lo que puede corroborarse con la certificación que se remite como anexo.

En la actualidad el crédito Brilla presenta una cuota pendiente por cancelar por valor de \$31.993.00 relativa al mes de julio 2025, más un diferido pendiente por facturar por un monto de \$1.127.494.00, el último reporte al 30 de junio de 2025 fue "AL DÍA".

Para evitar reportes negativos, lo invitamos mantener un buen hábito de pago sobre la obligación financiera.

Con relación a sus peticiones **No.3 y No.4**, como puede verse a lo largo de esta comunicación y sus respectivos anexos, Gases del Caribe S.A. ESP ha seguido el debido proceso frente al reporte a Data crédito efectuado sobre el usuario OSCAR ORTEGA. Así como también, lo establecido en la normatividad vigente.

Referente a su **petición No. 5** en cuanto a su solicitud de expediente no permitimos indicarle que en la solicitud de crédito se encuentra registrada la información solicitada en los **numerales 1, 2, 3, 4, 5, 6,7,8, 9, 10, 11 y 12.**

Numeral 13 en cuanto al cobro del concepto de **seguro Deudores Crédito Brilla**, le informamos que, el predio en mención tiene una deuda pendiente por cancelar por concepto del Crédito Brilla, y al momento que el beneficiario desea hacer efectivo el crédito aprobado por la Empresa, le son indicados los términos y condiciones a tener en cuenta para obtener el mismo.

Dentro de los requisitos, se le exige el pago de un seguro que es incluido dentro de las cuotas pactadas al momento de la celebración del contrato, para que en caso del fallecimiento o declaración de invalidez del deudor del Crédito Brilla, dicho seguro le cubra el valor de la deuda pendiente.

Por lo anterior, le informamos que mientras se encuentre cancelando la deuda correspondiente al Crédito Brilla, junto con la cuota de este, seguirá cancelando el **Seguro Deudores Brilla**, que se dará por terminado una vez se cancele el crédito en su totalidad.

Numeral 14 Dentro de las políticas del programa crédito rotativo Brilla **NO** se efectúan cobros por gastos de cobranza. En consecuencia, no se le ha efectuado ningún cobro por este concepto.

Numeral 15, Gases del Caribe S.A. ESP ha seguido el debido proceso de acuerdo lo establecido en la normatividad vigente.

Numeral 16 con relación al pago anticipado, 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.

Numeral 17, 18 y 19 Referente a que si se otorgaron alivios financieros de algún tipo, le informamos que, con ocasión de su solicitud, verificamos nuestra base de datos y constatamos que, en el contrato No. 6111909 se evidencia que se han realizado 2 acuerdos de pago.

- El primero fue realizado en el mes de diciembre de 2023.
- El segundo acuerdo de pago, el cual se encuentra vigente fue realizado el día 18 de diciembre de 2024, el cual, refinanció la deuda que presentaba el Crédito Brilla del citado inmueble, por valor de \$1.480.190.00.

Para llevar a cabo el acuerdo de pago del mencionado crédito, fue cancelada una cuota inicial por valor de \$150.000.00., y se le hizo un descuento de \$ 94.514.00, quedando un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$1.235.676.00., que fue refinanciado a 60 cuotas, por un valor aproximado mensual de \$ 28.957.00.

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.

6. *"Solicito respetuosamente conocer los parámetros del crédito para lo cual requiero se solventen las siguientes dudas en el siguiente orden;*

- *Informe con SI o NO si a la fecha su entidad cuenta con un título o contrato de vinculación entre las partes que esté vigente.*

RESPUESTA: Sí. Una vez revisados nuestros sistemas internos de información, encontramos que el señor OSCAR ORLANDO ORTEGA ORDOÑEZ figura como suscriptor de dos contratos de gas natural identificados con No. 66690472 y No. 6111909, en ambos servicios se realizaron créditos Brilla a nombre del suscriptor.

En el servicio de gas natural del contrato **66690472** el último crédito Brilla efectuado por el señor OSCAR ORLANDO ORTEGA ORDOÑEZ se llevó a cabo el 11 de enero de 2024 a través del aliado COLOMBIANA DE COMERCIO S.A, para la adquisición de

CELULAR, FREIDORA y CHIP MÓVIL, por la suma de \$1.119.800.00, financiados en un plazo de 10 cuotas. Este crédito se facturó bajo el producto/obligación **52780168** hasta el mes de octubre 2024 el valor capital, no obstante, las últimas cuotas se cancelaron fuera de sus fechas límite de pago y se acumularon generando cobros de recargos por mora hasta abril 2025.

Por otra parte, en el servicio de gas natural del contrato **6111909** a la fecha se encuentran vigentes dos créditos, uno tradicional y uno desmaterializado. El crédito tradicional se tramitó el 29 de julio de 2021 a través del pagaré único No. 16182 del 5 de enero de 2020, diligenciado por el aliado HERMANOS SANCHEZ VALLEJO Y CIA. S. EN C., para la compra de MATERIAL DE CONSTRUCCIÓN por un monto de \$2.160.922 y el crédito desmaterializado se efectuó el 18 de abril de 2023 a través del aliado COLOMBIANA DE COMERCIO S.A, para adquirir TV y ACCESORIOS PC, por la suma de \$1.544.800. Estos créditos se vienen causando bajo el producto/obligación **51955794**.

- b. *La fecha en la cual se suscribió un título valor, contrato o cualquier otro vínculo que diera origen a obligación mencionada o reportada en centrales de riesgo.*

RESPUESTA: Las solicitudes de cupo crédito Brilla fueron suscritas por usted los días 11 de enero de 2024, para la compra de CELULAR, FREIDORA y CHIP MÓVIL 29 de julio de 2021 a través del pagaré único No. 16182 del 5 de enero de 2020, para la compra de MATERIAL DE CONSTRUCCIÓN y 18 de abril de 2023 para adquirir TV y ACCESORIOS PC, fechas en la que se suscribió Pagaré y Carta de instrucciones, título valor que respalda su obligación.

- c. *Solicitó se informe con un SI o NO, si ustedes hicieron reporte negativo en centrales de riesgo.*

RESPUESTA: Sí. Al momento de suscribir las solicitudes de crédito, el señor ORTEGA ORDOÑEZ, autorizó expresamente a GASCARIBE para el tratamiento de sus datos personales y para consultar y reportar en centrales de riesgo. Esto puede corroborarse en la página 2 numeral 17 del pagaré único No. 16182 del 5 de enero de 2020 y página 2 numeral 22 de las solicitudes de crédito desmaterializadas del 11 de enero de 2024 y 18 de abril de 2023. Los reportes a Datacrédito son realizados teniendo en cuenta el hábito de pago del usuario sobre el producto Brilla, se reporta de manera positiva o negativa. El reporte negativo se efectúa cuando existen pagos extemporáneos efectuados por el usuario en cuanto al Crédito Brilla se refiere.

Sobre la obligación financiera con producto **52780168** del contrato **66690472** se emitió el primer reporte negativo el 31 de agosto de 2024 como "MORA 30 DÍAS", toda vez que se encontraban pendientes por pago las cuotas del crédito Brilla desde marzo hasta julio 2024, previo a este reporte y siguiendo los lineamientos normativos, se remitió comunicación previa al reporte negativo al usuario el día 6 de junio de 2024, la cual su envío efectivo fue el día 17 de junio de 2024, lo que puede corroborarse con la certificación que se remite como anexo. Para recordar el saldo pendiente por pago se envió una nueva comunicación previa al reporte negativo el 9 de octubre de 2024 y su envío efectivo fue el 17 de octubre de 2024, lo que puede corroborarse con la certificación que se remite como anexo.

El último reporte sobre la obligación **52780168** fue el **31 de marzo de 2025** como "PAGO TOTAL" con ocasión del pago de la última cuota capital del crédito. Es importante anotar que, Datacrédito es el encargado de la permanencia sobre los reportes emitidos por GASCARIBE S.A. E.S.P.

En cuanto a la obligación **51955794** del contrato **6111909**, es menester resaltar que cuenta con dos acuerdos de pago, el primero se efectuó en el mes de diciembre 2023 y último se realizó en el mes de diciembre 2024. Así las cosas, el primer reporte en mora por parte de GASCARIBE fue remitido el 30 de noviembre de 2023, reportando una mora de 30 días ya que el crédito a cargo del señor OSCAR ORTEGA presentaba más de 4 cuotas pendientes por pago desde junio hasta octubre 2023. Previo a este reporte y siguiendo los lineamientos normativos, se remitió comunicación previa al reporte negativo el 14 de septiembre de 2023, la cual su envío efectivo fue el día 21 de septiembre de 2023, lo que puede corroborarse con la certificación que se remite como anexo.

En la actualidad el crédito Brilla presenta una cuota pendiente por cancelar por valor de \$31.993.00 relativa al mes de julio 2025, más un diferido pendiente por facturar por un monto de \$1.127.494.00. Último reporte al 30 de junio de 2025 fue "AL DÍA". Para evitar reportes negativos, lo invitamos mantener un buen hábito de pago sobre la obligación financiera.

Como puede verse a lo largo de este comunicado, el reporte en mora remitido por GASCARIBE respecto a los créditos a cargo de usted, siguió el debido proceso y cumple con todos los requisitos legales. En concordancia con todo lo expuesto, GASCARIBE confirma los valores adeudados por concepto del crédito Brilla, los reportes emitidos en las centrales de riesgo y le informa que no es factible acceder a sus solicitudes.

- d. *Si la respuesta a la pregunta anterior es positiva solicito la fecha exacta en que se hizo y su debida documentación o cómo se realice el reporte a lo que tengan en archivo que pruebe que se hizo el reporte.*

Respuesta: El segundo reporte negativo se efectuó el 31 de julio de 2024 como "MORA 30 DÍAS" debido a que se adeudaban más de 4 cuotas desde febrero hasta junio 2024. Previo a este reporte y siguiendo los lineamientos normativos, se remitió comunicación previa el 6 de mayo de 2024, la cual su envío efectivo fue el día 15 de mayo de 2024, lo que puede corroborarse con la certificación que se remite como anexo.

- e. *Solicitud de informe con un SI o NO, si ustedes conocen el concepto de cobro de intereses de mora.*

Respuesta: Si.

- f. *Si la respuesta anterior es positiva solicitó se informe desde qué fecha se realizó el cobro de los intereses de mora de la presunta deuda. Antes de realizar el reporte negativo en centrales de riesgo.*

Respuesta: La primera cuota de su crédito del **contrato No. 66690472** tuvo fecha de expedición de factura el 7 de febrero de 2024 de acuerdo con los cortes de fecha de facturación programados por GASES DEL CARIBE S.A.E.S.P., La fecha límite de pago para esa factura era el 22 de febrero de 2024. El pago de esa primera cuota no se realizó de manera oportuna y vino a ser pagado tardíamente el 14 de marzo de 2024.

El no pago oportuno dentro de las fechas límites de pago, genera un cobro por interés de mora, es decir que los mismos se cobraron a partir del 23 de febrero de 2024.

Por otra parte, La primera cuota de su crédito del contrato No. 6111909 tuvo fecha de expedición de factura el 7 de febrero de 2020 de acuerdo con los cortes de fecha de facturación programados por GASES DEL CARIBE S.A E.S.P., sin embargo, esta fue incluida en el plan de alivio en la facturación por motivos de la Emergencia Sanitaria decretada por el Gobierno Nacional, por la pandemia del COVID-19.

Teniendo en cuenta lo anterior el primer cobro del citado crédito fue realizado en la facturación del mes de julio de 2020 de acuerdo con los cortes de fecha de facturación programados por GASES DEL CARIBE S.A.E.S.P., La fecha límite de pago para esa factura era el 24 de agosto de 2020. El pago de esa primera cuota no se realizó de manera oportuna y vino a ser pagado tardíamente el 27 de octubre de 2024.

El no pago oportuno dentro de las fechas límites de pago, genera un cobro por interés de mora, es decir que los mismos se cobraron a partir del 5 de agosto de 2020.

Los intereses de mora se causan de acuerdo con lo establecido en la solicitud de cupo de crédito Brilla rotativo.

Es preciso indicar, que los intereses de mora se generan desde la fecha de vencimiento de la factura, es decir, desde el momento en que debió realizarse el pago y no se efectuó. Esta fecha de vencimiento, que suele estar claramente indicada en la factura, es diferente a la fecha en la que se otorgó el crédito o se emitió la factura.

- g. *Si la respuesta literal e es positiva solicito se informe si ustedes reconocieron el título o contrato como vencido para sustentar el cobro de los mismos*

RESPUESTA De acuerdo con lo establecido en la solicitud de cupo de crédito suscrita por usted, se indica en el numeral 10 de la misma relacionada con los intereses de mora, que estos se causan cuando la obligación contenida en las cuotas periódicas objeto de pago no se realicen. Por ende, el interés de mora no procede como consecuencia del vencimiento del título o contrato, sino como consecuencia del no pago de una de las cuotas de su crédito (Ver anexo Formato solicitud de cupo crédito Brilla).

- h. *Si la respuesta en el literal e es positiva solicitó se informe si debido a esto se realizó reportes negativos de centrales de riesgo.*

Si se realizó reporte negativo. El reporte emitido a las centrales de riesgo está por usted autorizado en la solicitud de cupo de crédito Brilla. (Ver Anexo Formato solicitudes de cupo crédito Brilla)

los reportes en mora en las centrales de riesgo proceden por el no pago de las cuotas acordadas con usted que incluyen el capital, intereses de plazo e intereses de mora que se van causando por el no pago de dichas cuotas.

- i. *Si la respuesta en el literal e es positiva solicitó se entregue los documentos donde se discrimina el cobro de los intereses de mora. Antes de realizar el reporte negativo en centrales de riesgo.*

RESPUESTA: Los intereses de mora que se causan por las cuotas del crédito no pagadas se calculan conforme a lo autorizado por usted en la solicitud del crédito a la tasa máxima permitida por la Superintendencia Financiera y se comunican en las facturas que mensualmente se le envían para el cobro del servicio de gas y la cuota del cupo Brilla, que se diferencian bajo un número de producto diferente del otro.

Se adjunta estado de cuenta donde verá reflejado el cobro generado por intereses de mora desde el día 11 de enero de 2024 hasta el 31 de agosto de 2024 en el **contrato 66690472.**

Así mismo estado de cuenta donde verá reflejado el cobro generado por intereses de mora desde el 29 de julio de 2021 hasta el día 30 de noviembre de 2023 en el **contrato 6111909**

- j. *Si la respuesta literal e es positiva solicitó se informe si ustedes reconocieron el título o contrato como vencido para sustentar el cobro de los mismos.*

RESPUESTA: Esta pregunta que usted nos hace en el literal j, es idéntica a la realizada en el literal g, por lo tanto, remitimos a la respuesta allí brindada.

- k. *Si la respuesta en el literal e es positiva solicitó se entregue el o los documentos que autorizan el cobro de estos intereses. Antes de realizar el reporte negativo en centrales de riesgo.*

RESPUESTA: Se adjunta con la presente respuesta la solicitud de cupo de crédito Brilla suscrita por usted en señal de autorización y concretamente en el numeral 10 de la misma, así como al final, se describe lo relacionado con los intereses de mora que legalmente proceden cuando una obligación no se paga conforme a lo acordado entre acreedor y deudor.

- l. *Si la respuesta en el literal e es positiva solicitó se entregue el o los documentos que soportan la publicidad del cobro de estos intereses. Antes de realizar el reporte negativo en centrales de riesgo.*

RESPUESTA: Los intereses de mora se causan de acuerdo con lo establecido en la solicitud de cupo de crédito Brilla rotativo.

La modalidad de financiación pactada es de tasa variable para los intereses. En tal sentido, cuando la Superintendencia Financiera modifica sus tasas de interés, la cuota del crédito es afectada hacia el alza o hacia la baja, dependiendo de la variación del interés mensual fijado por dicha autoridad financiera.

Le comunicamos que esta información relativa al cobro o liquidación de los intereses de mora se entrega a través de la factura del gas natural domiciliario que se le envía mes a mes.

Esta pregunta que usted nos hace en el literal l es idéntica a la realizada en el literal i, por lo tanto, remitimos a la respuesta allí brindada.

- m. *Solicitó se informe con un SI o NO, Si ustedes conocen el concepto de cobro de intereses de capital.*

RESPUESTA: Si.

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

- n. Si la respuesta anterior es positiva solicitó se informe desde qué fecha se realizó el cobro de los intereses de capital de la presunta deuda. Antes de realizar el reporte negativo en centrales de riesgo.

RESPUESTA: De acuerdo con la solicitud de cupo de crédito Brilla suscrita por usted, se acordó el cobro de los intereses de plazo o remuneratorios por el capital objeto del crédito rotativo Brilla. Estos intereses se causan desde la primera cuota exigible y acordada para el pago de la obligación, es decir, un mes después de haber adquirido los créditos.

- o. Si la respuesta al literal m es positiva solicitó su informe el o los documentos que autorizan el cobro de estos intereses. Antes de realizar el reporte negativo en centrales de riesgo.

RESPUESTA: De acuerdo con la solicitud de cupo de crédito Brilla suscrita por usted, se acordó el cobro de los intereses de plazo o remuneratorios por el capital objeto del crédito rotativo Brilla.

- p. Si la respuesta en el literal m es positiva solicitó se entregue el o los documentos que autorizan el cobro de estos intereses. Antes de realizar el reporte negativo en centrales de riesgo.

RESPUESTA: De acuerdo con la solicitud de cupo de crédito Brilla suscrita por usted, se acordó el cobro de los intereses de plazo o remuneratorios por el capital objeto del crédito rotativo Brilla.

- q. Si la respuesta en el literal m es positiva solicitó se entregue el o los documentos que soportan la publicidad del cobro de estos intereses. Antes de realizar el reporte negativo en centrales de riesgo.

RESPUESTA: Los intereses de plazo que se causan por el capital se calculan conforme a lo autorizado por usted en la solicitud de cupo de crédito a la tasa allí mismo descrita y se comunican en las facturas que mensualmente se le envían para el cobro del servicio de gas, por un lado, y la cuota del cupo Brilla por otro.

- r. Solicito se informe con un SI o NO, si ustedes conocen el concepto de cobro de gastos de cobranza.

RESPUESTA: Si.

- s. Si la respuesta anterior es positiva solicitó se informe desde qué fecha se realizó el cobro de gastos de cobranza. Antes de realizar el reporte negativo en centrales de riesgo.

RESPUESTA: Dentro de las políticas del programa crédito rotativo Brilla **NO** se efectúan cobros por gastos de cobranza. En consecuencia, no se le ha efectuado ningún cobro por este concepto.

- t. Si la respuesta al literal r es positiva solicito se informe con fundamento en que se hace el cobro. Antes de realizar el reporte negativo en centrales de riesgo.

RESPUESTA: Dentro de las políticas del programa crédito rotativo Brilla **NO** se efectúan cobros por gastos de cobranza. En consecuencia, no se le ha efectuado ningún cobro por este concepto.

- u. *Si la respuesta en el literal r es positiva solicitó se entregue el o los documentos que autorizan el cobro de los gastos de cobranza. Antes de realizar el reporte negativo en centrales de riesgo.*

RESPUESTA: Dentro de las políticas del programa crédito rotativo Brilla **NO** se efectúan cobros por gastos de cobranza. En consecuencia, no se le ha efectuado ningún cobro por este concepto.

- v. *Si la respuesta en el literal r es positiva solicito se entregue él o los documentos que soportan la publicidad de los gastos de cobranza. Antes de realizar el reporte negativo en centrales de riesgo.*

RESPUESTA: Dentro de las políticas del programa crédito rotativo Brilla **NO** se efectúan cobros por gastos de cobranza. En consecuencia, no se le ha efectuado ningún cobro por este concepto.

- w. *Solicitó se explique la relación del crédito con todos los valores discriminados (capital, intereses corrientes, intereses de mora, gastos de cobranza, otros). Antes de realizar el reporte negativo en centrales de riesgo.*

RESPUESTA: En cuanto a la relación de los valores descritos como le indicamos en el literal w es idéntica a la realizada en el literal i, por lo tanto, remitimos a la respuesta allí brindada.

- x. *De existir otros cobros que se sustente con fundamento jurídico por qué se realizan. Antes de realizar el reporte negativo en centrales de riesgo.*

RESPUESTA: No existen otros cobros distintos a los ya mencionados.

- y. *Informe con SI o NO sí a la fecha su entidad cuenta con un título o contrato de vinculación entre las partes que esté vigente*

RESPUESTA: Esta pregunta que usted nos hace en el literal y, es idéntica a la realizada en el literal a, por lo tanto, remitimos a la respuesta allí brindada.

- z. *Solicito se informe con positivo o negativo, se responda SI o NO, si a hoy se está realizando reporte negativo en centrales de riesgo.*

RESPUESTA: El último reporte sobre la obligación **52780168** fue el **31/03/2025** como "PAGO TOTAL" con ocasión del pago de la última cuota capital del crédito. Es importante anotar que, Datacrédito es el encargado de la permanencia sobre los reportes emitidos por GASCARIBE S.A. E.S.P.

En cuanto a la obligación **51955794** del contrato **6111909** el último reporte al 30/06/2025 fue "AL DÍA". Para evitar reportes negativos, lo invitamos mantener un buen hábito de pago sobre la obligación financiera.

aa. Si la respuesta a la pregunta anterior es positiva solicito la fecha exacta de la última vez que se realizó el reporte y su debida documentación o cómo se realice el reporte o lo que tengan en archivo que pruebe que se hizo el reporte.

RESPUESTA: No aplica, la respuesta anterior fue negativa.

bb. Si la respuesta anterior es positiva solicitó se informe desde qué fecha se realizó el cobro de los intereses de mora de la presunta deuda. A la fecha de presentación de esta petición o de lo último que hayan reportado en centrales de riesgo.

RESPUESTA: No aplica, la respuesta anterior fue negativa, toda vez que el último reporte emitido del 30/06/2025, fue con estado "AL DÍA". Tal como se puede evidenciar en los soportes de Datacrédito aportados anteriormente.

cc. Si la respuesta en el literal bb es positiva solicitó se entreguen los documentos donde se discrimina el cobro de los intereses de mora. A la fecha de presentación de esta petición o de lo último que hayan reportado en centrales de riesgo.

RESPUESTA: No aplica, la respuesta anterior fue negativa, toda vez que el último reporte emitido del 30 de junio de 2025 fue con estado "AL DÍA". Tal como se puede evidenciar en los soportes de Datacrédito aportados anteriormente.

dd. Si la respuesta en el literal bb es positiva solicitó se entregue el o los documentos que soportan la publicidad del cobro de estos intereses. A la fecha de presentación de esta petición o de lo último que hayan reportado en centrales de riesgo.

RESPUESTA: No aplica, la respuesta anterior fue negativa, toda vez que el último reporte emitido del 30 de junio de 2025 fue con estado "AL DÍA". Tal como se puede evidenciar en los soportes de Datacrédito aportados anteriormente.

ee. Solicito se informe con un SI o NO, si ustedes conocen el concepto de cobro de intereses de capital.

RESPUESTA: Esta pregunta que usted nos hace en el literal ee, es idéntica a la realizada en el literal m, por lo tanto, remitimos a la respuesta allí brindada.

ff. Si la respuesta anterior es positiva solicitó se informe desde qué fecha se realizó el cobro de los intereses de capital de la presunta deuda. A la fecha de presentación de esta petición o de lo último que hayan reportado en centrales de riesgo.

RESPUESTA: Esta pregunta que usted nos hace en el literal ff, es idéntica a la realizada en el literal n, por lo tanto, remitimos a la respuesta allí brindada.

gg. Si la respuesta literal ee es positiva solicitó se informe con fundamento en que se hace el cobro. A la fecha de presentación de esta petición o de lo último que hayan reportado en centrales de riesgo.

RESPUESTA: De acuerdo con las solicitudes de cupo de crédito Brilla suscritas por usted, se acordó el cobro de los intereses de plazo o remuneratorios por el capital objeto del crédito rotativo Brilla. Es pertinente indicar que la ley comercial en Colombia, así como la Superintendencia Financiera permiten el cobro de intereses remuneratorios o de plazo por el Capital.

hh. *Si la respuesta en el literal ee es positiva solicitó se entregue él o los documentos que autorizan el cobro de estos intereses. A la fecha de presentación de esta petición o de lo último que hayan reportado en centrales de riesgo.*

RESPUESTA: Esta pregunta que usted nos hace en el literal hh, es igual a la realizada en el literal o, por lo tanto, remitimos a la respuesta allí brindada.

ii. *Si la respuesta en el literal ee es positiva solicitó se entregue el o los documentos que soportan la publicidad del cobro de estos intereses. A la fecha de presentación de esta petición o de los últimos que hayan reportado en centrales de riesgo.*

RESPUESTA: Esta pregunta que usted nos hace en el literal ii, es idéntica a la realizada en el literal q, por lo tanto, remitimos a la respuesta allí brindada.

jj. *Solicitó se informe con un SI o NO, si ustedes conocen el concepto de cobro de gastos de cobranza.*

RESPUESTA: Si.

kk. *Si la respuesta anterior es positiva solicitó se informe desde qué fecha se realizó el cobro de gastos de cobranza. A la fecha de presentación de esta petición o de lo último que hayan reportado en centrales de riesgo.*

RESPUESTA: Dentro de las políticas del programa crédito rotativo Brilla **NO** se efectúan cobros por gastos de cobranza. En consecuencia, no se le ha efectuado ningún cobro por este concepto.

ll. *Si la respuesta es literal kk es positiva solicitó se informe y con fundamento en que se hace el cobro. A la fecha de presentación de esta petición o de lo último que hayan reportado en centrales de riesgo.*

RESPUESTA: Dentro de las políticas del programa crédito rotativo Brilla **NO** se efectúan cobros por gastos de cobranza. En consecuencia, no se le ha efectuado ningún cobro por este concepto.

mm. *Si la respuesta en el literal kk es positiva solicitó se entregue él o los documentos que autorizan el cobro de los gastos de cobranza. A la fecha de presentación de esta petición o de lo último que hayan reportado en centrales de riesgo.*

RESPUESTA: Dentro de las políticas del programa crédito rotativo Brilla **NO** se efectúan cobros por gastos de cobranza. En consecuencia, no se le ha efectuado ningún cobro por este concepto.

nn. Si la respuesta en el literal kk es positiva solicitó se entregue el o los documentos que soportan la publicidad de los gastos de cobranza. A la fecha de presentación de esta petición o de lo último que hayan reportado en centrales de riesgo.

RESPUESTA: Dentro de las políticas del programa crédito rotativo Brilla **NO** se efectúan cobros por gastos de cobranza. En consecuencia, no se le ha efectuado ningún cobro por este concepto.

oo. Solicitó que se explique la relación del crédito con todos los valores discriminados (capital, intereses corrientes, intereses de mora, gastos de cobranza, otros). En cuanto a la relación de los valores descritos como le indicamos en el literal oo es idéntica a la realizada en el literal i, por lo tanto, remitimos a la respuesta allí brindada. A la fecha de presentación de esta petición o de lo último que se hayan reportado en centrales de riesgo.

RESPUESTA: Esta pregunta que usted nos hace en el literal oo, es idéntica a la realizada en el literal w, por lo tanto, remitimos a la respuesta allí brindada.

pp. De existir otros cobros que se sustente con fundamento jurídico porque se realizan. Antes de realizar el reporte negativo en centrales de riesgo. A la fecha de presentación de esta petición o de lo último que hayan reportado en centrales de riesgo.

RESPUESTA: no existen otros cobros distintos a los que se han mencionado a lo largo de este escrito.

Peticiones 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23 (a, b, c y d), 24, 26, 27, 28, 31, 32, 34, 36, nos permitimos indicarle que estos se han tratado en los párrafos anteriores.

Con ocasión a su **petición No. 25**, verificamos nuestro sistema comercial y constatamos que a través de nuestros medios de atención anteriormente no han sido presentada derechos de petición, no obstante nos permitimos aclararle que los recursos de vía administrativa no proceden contra Brilla, 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.

Es pertinente resaltar que GASCARIBE S.A., E.S.P., como empresa garante y cumplidora de las normas que la rigen, respeta el derecho fundamental del debido proceso de los usuarios.

Petición 29 y 30 Le informamos que para garantizar el cumplimiento de los Organismos y Leyes que nos rigen, capacitamos y evaluamos constantemente al personal encargado de ello, con el fin que las labores que se le encomiendan se lleven a cabo en los mejores términos de cordialidad y entendimiento con el usuario.

Ahora bien, en cuanto a la información de documentos firmados, videos, pantallazos, de capacitaciones realizadas le comunicamos que no posible para GASCARIBE S.A. E.S.P., esto con lo establecido en la ley 1581 de 2012 relativa a la protección de datos personales.

Respecto a su **petición 33** le informamos que no es factible acceder a su solicitud, toda vez que, GASCARIBE S.A. E.S.P., no es la autoridad competente, para efectos de decretar la Prescripción, referida en el artículo 2536 del Código Civil - modificado por el artículo 8 de la Ley 791 de 2002, respecto al valor adeudado a la fecha en el inmueble en mención.

Relativo a su petición **No.35** le indicamos que el historial crediticio solicitado lo debe tramitar ante Data-crédito debido a que ellos son los encargados de dicho trámite.

Relativo a sus peticiones **37 y 38** le comunicamos que, el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 establece el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de presentación, para dar respuesta a los recursos, quejas y peticiones que presentan los suscriptores o usuarios de las empresas de servicios públicos, so pena de que se entienda que ha sido resuelto en forma favorable, es decir, de que produzca como efecto la figura del silencio administrativo positivo.

"Artículo 56. Notificación electrónica. Las autoridades podrán notificar sus actos a través de medios electrónicos, siempre que el administrado haya aceptado este medio de notificación.

Sin embargo, durante el desarrollo de la actuación el interesado podrá solicitar a la autoridad que las notificaciones sucesivas no se realicen por medios electrónicos, sino de conformidad con los otros medios previstos en el Capítulo Quinto del presente Título.

La notificación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que deberá certificar la administración".

En concordancia con la normatividad vigente, el artículo 51 del Contrato de Prestación de Servicio Público de Gas Combustible, que establece las condiciones uniformes que rigen la relación de nuestra empresa con los usuarios del servicio, dispone lo siguiente:

"51.- NOTIFICACIONES: Los actos que decidan las quejas, reclamaciones, peticiones y recursos, se resolverán en la misma forma como se hayan presentado a saber: verbalmente o por escrito. Aquellos actos que decidan las quejas, reclamaciones, peticiones y recursos se notificarán de conformidad con lo establecido en los artículos 67, 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y/o la norma que lo modifique".

El aviso, es en entonces un mecanismo para garantizar igualmente el derecho de los peticionarios, dándole la oportunidad para que, si dentro del término inicialmente previsto no se pudo hacer la notificación personal, pueda intentarse dentro de un término y si aún no es posible, se haga a través de otros mecanismos.

Para adelantar el trámite de la notificación personal, la empresa podría entonces informar al interesado, a través de cualquier medio siempre y cuando este sea eficaz, la fecha en que puede acercarse a nuestras oficinas con el fin de notificarse personalmente de la respuesta que se le dará a su derecho de petición.

Respecto a su petición **No. 39**, le informamos que GASCARIBE S.A. E.S.P., se basa con lo establecido en la ley 1581 de 2012 relativa a la protección de datos personales.

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
228689879

Anexo lo enunciado