

Rad No.: 26-240-121078

Barranquilla, 4/05/2026

Señor(a)
YARLENIS PINEDA GONZALEZ
yarlenispineda110@gmail.com
Calle 45D No. 3 - 52 B
Barranquilla

Contrato: 66387805

Asunto: Solicitud de Información.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 13 de abril de 2026, radicada bajo el No. 26-009656, referente al crédito Brilla facturado en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 50 No. 6A – 46 de Chimichagua - Cesar, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Respecto a sus peticiones **No.1, 1.1, 1.2, No. 2, No. 4 y No. 5**, con relación a los reportes emitidos frente a las centrales de riesgo, es importante resaltar que, al momento en el que un usuario firma una solicitud de crédito Brilla como deudor autoriza a GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P., para consultar y reportar en las centrales de riesgo. Los reportes pueden ser positivos o negativos dependiendo el hábito de pago del usuario sobre la obligación.

Para el caso en mención, el peticionario registra como deudor de dos (2) créditos Brilla facturados en el servicio de gas natural del contrato 66387805, bajo producto No: 51871194, adquiridos los días 2 de septiembre de 2019 y 22 de noviembre de 2021. (anexamos solicitudes de crédito) Sobre este se han generado reportes negativos de acuerdo con el hábito de pago.

Ahora bien, al momento de suscribir la solicitud de crédito el deudor autoriza expresamente a GASCARIBE S.A. E.S.P., para el tratamiento de sus datos personales y para consultar y reportar en centrales de riesgo. Esto puede corroborarse en la página 2 numeral 16 de la solicitud de crédito tramitada.

Los reportes a Datacrédito son realizados mensualmente teniendo en cuenta el hábito de pago del usuario sobre el producto Brilla, se reporta únicamente al deudor principal de manera positiva AL DÍA o negativa en MORA. El reporte negativo se efectúa cuando existen pagos extemporáneos efectuados por el usuario en cuanto al Crédito Brilla se refiere.

El primer reporte en mora por parte de GASCARIBE S.A. E.S.P., fue remitido el día 31 de agosto de 2022 reportando una MORA DE 30 DÍAS debido a que el crédito a cargo del usuario presentaba cuotas pendientes por pago relativa a los meses desde marzo a julio de 2022, por valor de \$813.149.00 Previo a este reporte y siguiendo los lineamientos normativos, se remitió notificación previa al reporte negativo al usuario el 5 de mayo de 2022, la cual su entrega efectiva fue el día 14 de mayo de 2022. La obligación continuó en mora hasta el mes de junio de 2023, por lo que alcanzó un reporte de 120 días o más, normalizándose con el acuerdo de pago realizado en el mes de junio de 2023.

El segundo reporte negativo, fue remitido el día 31 de diciembre de 2023, reportando una mora de 30 días toda vez que el crédito a cargo del usuario presentaba cuotas pendientes por pago relativa a los meses desde julio de 2023 a noviembre de 2023, por valor de \$4.564.838.00 previo a este reporte y siguiendo los lineamientos normativos, se remitió notificación previa al reporte negativo al usuario el 12 de octubre de 2023, la cual su entrega efectiva fue el día 19 de octubre de 2023. La obligación continuó en mora hasta el mes de marzo de 2024, por lo que alcanzó un reporte de 120 días o más, normalizándose con el acuerdo de pago realizado en el mes de abril de 2024.

El tercer reporte negativo, fue remitido el día 30 de abril de 2025, reportando una mora de 30 días ya que el crédito a cargo del usuario presentaba cuotas pendientes por pago relativa a los meses desde noviembre de 2024 a marzo de 2025, por valor de \$595.501.00 previo a este reporte y siguiendo los lineamientos normativos, se remitió notificación previa al reporte negativo al usuario el 8 de abril de 2025, la cual su entrega efectiva fue el día 12 de abril de 2025. La obligación continuó en mora hasta el mes de diciembre de 2025, por lo que alcanzó un reporte de 120 días o más, normalizándose con el acuerdo de pago realizado en el mes de enero de 2026.

Así las cosas, como puede observar a lo largo de este escrito, le indicamos que la empresa actuó de acuerdo con la ley 1266 de 2008, toda vez que: 1. previo al reporte de información negativa a datacrédito, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió a la última dirección registrada por la peticionaria en la solicitud de crédito, la comunicación previa de la deuda que exige la ley. 2. la comunicación previa se envió mediante la empresa serviempresas, especialista en servicios de mensajería, en este escrito se señaló el saldo adeudado y se hace la invitación a normalizar el estado de cuenta con el fin de que pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir aspectos tales como el monto de la obligación o cuota y la fecha de exigibilidad. 3. sólo transcurridos veinte (20) días calendario siguientes a la fecha de envío de la comunicación previa, gascaribe procedió a realizar el reporte negativo.

Por lo anterior, reiteramos que, el reporte en mora remitido por GASCARIBE S.A. E.S.P., respecto del crédito a cargo de YAR*** PIN*** GON***, siguió el debido proceso y cumple con todos los requisitos legales.

Cabe anotar que a la fecha presenta un saldo pendiente por cancelar por la suma de \$331.161.00 relativo a las facturas del periodo comprendido del mes de enero a marzo de 2026, más un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$4.311.339.

Así las cosas, el último reporte emitido por GASCARIBE S.A. E.S.P., ante datacrédito con relación a la obligación No. 51871194 fue el 31 de marzo de 2026 como al día en virtud de lo anterior, la invitamos a normalizar su estado de cuenta, lo cual puede hacer realizando un acuerdo de pago o pagar el total de las cuotas vencidas y así evitar reportes negativos en las centrales de riesgo.

En cuanto a sus peticiones **No.3**, **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 YAR*** PIN*** GON***, Así como también, lo establecido en la normatividad vigente.

Respecto a la permanencia indicamos que, el tiempo durante el cual la información negativa permanece en las centrales de riesgo se calcula conforme a lo establecido en el artículo 13 de la ley 1266 de 2008, que señala: el tiempo máximo que debe permanecer la información negativa en las bases de datos de los operadores de información será de cuatro (4) años contados a partir de la fecha en que sean pagadas las cuotas o la obligación vencida. si la mora es inferior a dos (2) años, la permanencia será el doble del tiempo que se mantuvo la mora, contada a partir de la fecha del pago. es decir, la central de riesgo calcula el número de meses que el usuario estuvo en mora y los duplica para determinar el tiempo de permanencia del reporte negativo, conforme a lo dispuesto por la ley.

Respecto a su petición **No. 5** en cuanto a su solicitud de expediente nos 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. E.S.P., 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 Relativo 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. 66387805, se evidencia que se han realizado varios acuerdos de pago el ultimo y vigente registrado el día 14 de enero de 2026.

Para llevar a cabo el acuerdo de pago del mencionado crédito, fue cancelada una cuota inicial por valor de \$150.000.00., quedando un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$4.484.230.00., que fue refinanciado a 60 cuotas., con una cuota mensual

aproximada por valor de \$104.158.00, de las cuales se han cobrado 4 cuotas y se han cancelado 0 cuotas.

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 por lo 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 la señora YAR*** PIN*** GON***, figura como suscriptor de un contrato de gas natural identificado con No. 66387805, en el cual se realizó dos (2) créditos a nombre del suscriptor.

Los cuales se facturan bajo producto No: 51871194, adquiridos los días 2 de septiembre de 2019 y 22 de noviembre de 2021. Tal como lo informamos a continuación:

El primer crédito adquirido el día 2 de septiembre de 2019 por la señora YAR*** PIN*** GON***, deudor del crédito, quien en calidad de usuario autorizó el cobro del mencionado crédito en la facturación del servicio de gas natural, a través del cual adquirió MATERIALES DE CONSTRUCCION con el aliado VENTA CEMENTOS CARIBE DB SAS., por valor de \$1.477.930.00, pactado a 60 cuotas.

El segundo crédito adquirido el día 22 de noviembre de 2021 por la señora YAR*** PIN*** GON***, deudor del crédito, quien en calidad de usuario autorizó el cobro del mencionado crédito en la facturación del servicio de gas natural, a través del cual adquirió CELULAR – ENSERES MENORES con el aliado LUIS NAPOLEON CALDERON MENDOZA., por valor de \$2.243.520.00 pactado a 36 cuotas.

- 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 2 de septiembre de 2019 a través del cual adquirió MATERIALES DE CONSTRUCCION y 22 de noviembre de 2021 CELULAR – ENSERES MENORES 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 la solicitud de crédito el deudor autoriza expresamente a GASCARIBE S.A. E.S.P., para el tratamiento de sus datos personales y para consultar y reportar en centrales de riesgo. Esto puede corroborarse en la página 2 numeral 16 de la solicitud de crédito tramitada.

Los reportes a Datacrédito son realizados mensualmente teniendo en cuenta el hábito de pago del usuario sobre el producto Brilla, se reporta únicamente al deudor principal de manera positiva AL DÍA o negativa en MORA. El reporte negativo se efectúa cuando existen pagos extemporáneos efectuados por el usuario en cuanto al Crédito Brilla se refiere.

El primer reporte en mora por parte de GASCARIBE S.A. E.S.P., fue remitido el día 31 de agosto de 2022 reportando una MORA DE 30 DÍAS debido a que el crédito a cargo del usuario presentaba cuotas pendientes por pago relativa a los meses desde marzo a julio de 2022, por valor de \$813.149.00 Previo a este reporte y siguiendo los lineamientos normativos, se remitió notificación previa al reporte negativo al usuario el 5 de mayo de 2022, la cual su entrega efectiva fue el día 14 de mayo de 2022. La obligación continuó en mora hasta el mes de junio de 2023, por lo que alcanzó un reporte de 120 días o más, normalizándose con el acuerdo de pago realizado en el mes de junio de 2023.

El segundo reporte negativo, fue remitido el día 31 de diciembre de 2023, reportando una mora de 30 días toda vez que el crédito a cargo del usuario presentaba cuotas pendientes por pago relativa a los meses desde julio de 2023 a noviembre de 2023, por valor de \$4.564.838.00 previo a este reporte y siguiendo los lineamientos normativos, se remitió notificación previa al reporte negativo al usuario el 12 de octubre de 2023, la cual su entrega efectiva fue el día 19 de octubre de 2023. La obligación continuó en mora hasta el mes de marzo de 2024, por lo que alcanzó un reporte de 120 días o más, normalizándose con el acuerdo de pago realizado en el mes de abril de 2024.

El tercer reporte negativo, fue remitido el día 30 de abril de 2025, reportando una mora de 30 días ya que el crédito a cargo del usuario presentaba cuotas pendientes por pago relativa a los meses desde noviembre de 2024 a marzo de 2025, por valor de \$595.501.00 previo a este reporte y siguiendo los lineamientos normativos, se remitió notificación previa al reporte negativo al usuario el 8 de abril de 2025, la cual su entrega efectiva fue el día 12 de abril de 2025. La obligación continuó en mora hasta el mes de diciembre de 2025, por lo que alcanzó un reporte de 120 días o más, normalizándose con el acuerdo de pago realizado en el mes de enero de 2026.

Así las cosas, como puede observar a lo largo de este escrito, le indicamos que la empresa actuó de acuerdo con la ley 1266 de 2008, toda vez que: 1. previo al reporte de información negativa a datacrédito, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió a la última dirección registrada por la peticionaria en la solicitud de crédito, la comunicación previa de la deuda que exige la ley. 2. la comunicación previa se envió mediante la empresa serviempresas, especialista en servicios de mensajería, en este escrito se señaló el saldo adeudado y se hace la invitación a normalizar el estado de cuenta con el fin de que pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir aspectos tales como el monto de la obligación o cuota y la fecha de exigibilidad. 3. sólo transcurridos veinte (20) días calendario siguientes a la fecha de envío de la comunicación previa, gascaribe procedió a realizar el reporte negativo.

Por lo anterior, reiteramos que, el reporte en mora remitido por GASCARIBE S.A. E.S.P., respecto del crédito a cargo de YAR*** PIN*** GON***, siguió el debido proceso y cumple con todos los requisitos legales.

Cabe anotar que a la fecha presenta un saldo pendiente por cancelar por la suma de \$331.161.00 relativo a las facturas del periodo comprendido del mes de enero a marzo de 2026, más un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$4.311.339.

Así las cosas, el último reporte emitido por GASCARIBE S.A. E.S.P., ante datacrédito con relación a la obligación No. 51871194 fue el 31 de marzo de 2026 como al día en virtud de lo anterior, la invitamos a normalizar su estado de cuenta, lo cual puede hacer realizando un acuerdo de pago o pagar el total de las cuotas vencidas y así evitar reportes negativos en las centrales de riesgo.

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 primer reporte en mora por parte de GASCARIBE S.A. E.S.P., fue remitido el día 31 de agosto de 2022 reportando una MORA DE 30 DÍAS debido a que el crédito a cargo del usuario presentaba cuotas pendientes por pago relativa a los meses desde marzo a julio de 2022, por valor de \$813.149.00 Previo a este reporte y siguiendo los lineamientos normativos, se remitió notificación previa al reporte negativo al usuario el 5 de mayo de 2022, la cual su entrega efectiva fue el día 14 de mayo de 2022. La obligación continuó en mora hasta el mes de junio de 2023, por lo que alcanzó un reporte de 120 días o más, normalizándose con el acuerdo de pago realizado en el mes de junio de 2023.

El segundo reporte negativo, fue remitido el día 31 de diciembre de 2023, reportando una mora de 30 días toda vez que el crédito a cargo del usuario presentaba cuotas pendientes por pago relativa a los meses desde julio de 2023 a noviembre de 2023, por valor de \$4.564.838.00 previo a este reporte y siguiendo los lineamientos normativos, se remitió notificación previa al reporte negativo al usuario el 12 de octubre de 2023, la cual su entrega efectiva fue el día 19 de octubre de 2023. La obligación continuó en mora hasta el mes de marzo de 2024, por lo que alcanzó un reporte de 120 días o más, normalizándose con el acuerdo de pago realizado en el mes de abril de 2024.

El tercer reporte negativo, fue remitido el día 30 de abril de 2025, reportando una mora de 30 días ya que el crédito a cargo del usuario presentaba cuotas pendientes por pago relativa a los meses desde noviembre de 2024 a marzo de 2025, por valor de

\$595.501.00 previo a este reporte y siguiendo los lineamientos normativos, se remitió notificación previa al reporte negativo al usuario el 8 de abril de 2025, la cual su entrega efectiva fue el día 12 de abril de 2025. La obligación continuó en mora hasta el mes de diciembre de 2025, por lo que alcanzó un reporte de 120 días o más, normalizándose con el acuerdo de pago realizado en el mes de enero de 2026.

Así las cosas, el último reporte emitido por GASCARIBE S.A. E.S.P., ante datacrédito con relación a la obligación No. 51871194 fue el 31 de marzo de 2026 como al día en virtud de lo anterior, la invitamos a normalizar su estado de cuenta, lo cual puede hacer realizando un acuerdo de pago o pagar el total de las cuotas vencidas y así evitar reportes negativos en las centrales de riesgo.

- 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 cuota de su crédito del contrato No. 66387805 tuvo fecha de expedición de factura el 28 de marzo de 2022 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 11 de abril de 2022. El pago de esa cuota no se realizó de manera oportuna y vino a ser pagado tardíamente el 4 de octubre de 2022.

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 12 de abril de 2022.

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 estos*

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.*

RESPUESTA 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 anexa estado de cuenta donde verá reflejado el cobro generado por intereses de mora desde el día 2 de septiembre de 2019 hasta el 4 de mayo de 2026 en el **contrato No: 66387805**.

- 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 estos.*

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.

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: si el último reporte emitido por GASCARIBE S.A. E.S.P., ante datacrédito con relación a la obligación No. 51871194 fue el 31 de marzo de 2026 como al día en virtud de lo anterior, la invitamos a normalizar su estado de cuenta, lo cual puede hacer realizando un acuerdo de pago o pagar el total de las cuotas vencidas y así evitar reportes negativos en las centrales de riesgo.

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

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

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

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

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 descrinados 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.

Respecto a las peticiones **No.7, No. 8, No. 9, No. 10, No. 11, No.12, No.13, No.14, No. 15, No.16, No.17, No.18, No.19, No.20, No.21, No.22, No.23 (a, b, c y d), No.24, No.26, No.27, No.28, No.31, No.32, No.34, No.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 **No.29 y No.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 **No. 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 **No.37 y No. 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

GSS022/73
239739131

Anexo lo enunciado.