

Rad No.: 26-240-118427

Barranquilla, 20/04/2026

Señor(a)
MILAGRO MARIA MANJARREZ CASTELAR
Calle 5 No. 2 – 18
Monterrubio, Magdalena

Contrato: 66779663

Asunto: Solicitud de Información del Crédito Brilla.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 30 de marzo de 2026, radicada bajo el No. 26-008614, relativa al crédito Brilla cobrado en la facturación del servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 5 No. 2 – 18 de Monterrubio, Magdalena, 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.**

Con ocasión a su comunicación relativo a sus peticiones **No.1, No.2, No.3, No.4, No.5, No.6, No.7, No.8, No.9, No.10, No.11, No.12**, le indicamos que, al momento en el que un usuario firma una solicitud de crédito brilla como deudor autoriza a gases del caribe 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 del crédito brilla facturado en el servicio de gas natural del contrato No: 66779663, bajo producto No: 51960938 en el cual se tramitaron tres (3) solicitudes de créditos en los meses de enero de 2020, marzo de 2020 y materiales de construcción 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 octubre de 2021, 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 junio a septiembre de 2021, por valor de \$812.788.00, previo a este reporte y siguiendo los lineamientos normativos, se remitió notificación previa al reporte negativo al usuario el 9 de agosto de 2021, la cual su entrega efectiva fue el día 18 de agosto de 2021. La

obligación continuó en mora hasta el mes de diciembre de 2021, normalizándose con el acuerdo de pago realizado el 29 de diciembre de 2021.

El segundo reporte negativo, fue remitido el día 31 de julio de 2024, 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 febrero de 2024 a junio de 2024, por valor de \$388.259.00, previo a este reporte y siguiendo los lineamientos normativos, se remitió notificación previa al reporte negativo al usuario el 6 de mayo de 2024, la cual su entrega efectiva fue el día 15 de mayo de 2024.

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 S.A. E.S.P., 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 OSV*** PIM*** AGU***, siguió el debido proceso y cumple con todos los requisitos legales.

Es importante indicar que la obligación continuó en mora hasta el mes de marzo de 2025, por lo que el día 31 de marzo de 2025, debido a la alta mora alcanzada la deuda pasó a cartera castigada, con el fin que la deuda no se incrementara.

Cabe anotar que a la fecha presenta un saldo pendiente por cancelar por la suma de \$963.788.00 relativo a las facturas del periodo comprendido del mes de febrero de 2024 a marzo de 2024 más un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$6.603.736.00.

Así las cosas, el último reporte emitido por GASCARIBE S.A. E.S.P., ante datacrédito con relación a la obligación No. 51960938 fue el 31 de marzo de 2025 como deuda castigada 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.

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.

De acuerdo con lo anterior, para brindar más información y/o entregar documentos soporte del crédito Brilla registrado en el contrato No: 66779663 tales como pagaré y autorización ante centrales de riesgo, es necesario que la solicitud sea realizada por la deudora/responsable firmando y anexando copia de su cedula de ciudadanía, esto debido a que la empresa debe comprobar que se le está entregando la solicitud a la persona que aparece como deudora del crédito, toda vez que en la solicitud de crédito aparece información personal de los usuarios, esto de acuerdo con lo establecido en la ley 1581 de 2012 relativa a la protección de datos personales.

Referente a que se le dé respuesta en los tiempos de ley, le indicamos que *"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"*.

Así las cosas, le informamos que GASCARIBE S.A. E.S.P., en la presente comunicación ha dado respuesta a sus peticiones y dentro de los términos establecidos.

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
239169625