

Rad No.: 25-240-156328

Barranquilla, 13/11/2025

Señor(a)
JORGE THOMPSON
Calle 124 No. 11 - 121 Torre 1 Apartamento 511
Rodadero

Contrato: 66964670

Asunto: Solicitud de Información del Crédito Brilla

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 23 de octubre de 2025, radicada bajo el No. 25-026440, relativa al Crédito Brilla cobrado en la factura del servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 124 No. 11 - 121 Torre 1 Apartamento 511 de Rodadero, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

En cuando a los efectos del Silencio Administrativo Positivo:

Los efectos del Silencio Administrativo Positivo no recaen sobre el derecho de petición presentado el día 01 de octubre de 2025, respondido a través de nuestra comunicación No. 25-240-152537 de fecha 22 de octubre de 2025; 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 JORGE ARMANDO THOMPSON VALENCIA, el día 01 de octubre de 2025, fecha a partir de la cual deben contarse los quince (15) días hábiles para resolver la petición. El término de respuesta, vencía el día 22 de octubre de 2025 y ese mismo día fue expedida la comunicación No. 25-240-152537, 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 joarlencia@gmail.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 28 de octubre de 2025, se realizó la notificación de la comunicación No. 25-240-

152537 de fecha 22 de octubre de 2025, por medio electrónico a través de la empresa 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.

Así las cosas, le indicamos que el derecho de petición presentado el día 01 de octubre de 2025, fue resuelto de fondo y oportunamente a través de nuestra comunicación No. 25-240-152537 de fecha 22 de octubre de 2025 y notificado de conformidad con la normatividad vigente.

Teniendo en cuenta lo anterior, podemos afirmar que, GASES DEL CARIBE S.A., 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.

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.

En cuanto a las novaciones del crédito:

Revisando nuestro sistema de gestión comercial, evidenciamos que, bajo el producto Brilla No. 52879223 se realiza el cobro de un crédito adquirido en el mes de junio de 2024 por un valor de \$8.663.400.00 financiado a 48 cuotas mensuales, estimadas en \$288.130.00.

Es importante señalar que, debido al incumplimiento en los pagos del mencionado crédito el usuario ha refinanciado la deuda en 2 ocasiones, la primera el día 26 de diciembre de 2024 y la segunda y vigente negociación fue realizada el 31 de julio de 2025 por presentar un saldo vencido de \$1.817.225.00 por las facturas de los meses de enero de 2025 hasta julio de 2025, más un diferido de \$9.024.082.00.

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.

En cuanto al retiro del crédito:

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

Al respecto 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.**

Ahora bien, para el caso en mención, el crédito fue adquirido por el (a) señor (a) JORGE ARMANDO THOMPSON VALENCIA deudor del crédito, quien en calidad de suscriptor de la factura o propietario del inmueble autorizó el cobro del mencionado crédito en la facturación del servicio de gas natural, a través del cual adquirió los artículos LAVADORA, NEVERA 2, TELEVISOR 2, FREIDORA D EAIRE, ROKU EXPRESS (CONVERTIDOR) Y SEGURO VOLUNTARIO CARDIF con el aliado CENCOSUD SA por valor de \$8.663.400.00

Que para que el suscriptor de la factura o propietario del inmueble tomara el crédito, debía realizar una venta desmaterializada que se efectúa digitalmente, el procedimiento de la venta es que el cliente se acerca a los diferentes aliados adscritos a Brilla con su cedula, el funcionario encargando ingresa la venta con los datos del usuario, al momento de realizar el crédito le valida la identidad con un lector biométrico dactilar, una vez que arroje como respuesta un cotejo Exitoso de la identidad, se procede a ejecutar el documento digital, el cual el usuario lo firma con un código de seguridad de seguridad (OTP) que es enviado al celular el cual fue 2567.

En concordancia con todo lo anterior, le informamos que no es factible para GASCARIBE S.A., E.S.P., atender favorablemente su solicitud.

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:
 - . **Poder especial autenticado** especificando para cuál factura se autoriza la separación de facturas.

i. **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

GSS016/73
232927442

Anexo lo enunciado