

Rad No.: 25-240-162725

Barranquilla, 22/12/2025

Señor(a)
DAIRO DE JESUS HERNANDEZ BORNACHERA
Calle 12 No. 14 – 60
Rodadero (Mag)

Contrato: 4165024

Asunto: Confirmación de Comunicación

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 4 de diciembre de 2025, radicada bajo el No. WEB 25-005668, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 12 No. 14 – 60 de Rodadero (Mag), nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión de los cobros por conceptos de ACUERDO DE PAGO_12/06/2025 correspondientes a los acuerdos de pagos de los productos Gas y Brilla nos permitimos informarle lo siguiente:

Acuerdo de pago producto Gas

El día 2 de septiembre de 2025, el señor DAIRO DE JESUS HERNANDEZ BORNACHERA, presentó a través de nuestra página web una reclamación en la cual solicitó Ruptura de Solidaridad de la Deuda incluyendo los acuerdos de pago.

Al respecto, es importante indicarle que el derecho de petición presentado el día 2 de septiembre de 2025 fue respondido oportunamente mediante nuestra comunicación No. 25-240-146591 del 22 de septiembre de 2025, en la cual, se le indicaron los recursos que procedían contra dicho acto.

El día 25 de septiembre de 2025, el señor DAIRO DE JESUS HERNANDEZ BORNACHERA, presentó recurso de reposición en subsidio de apelación, contra la comunicación No. 25-240-146591 del 22 de septiembre de 2025.

Cabe señalar que a través de la resolución No. 240-25-202184 del 7 de octubre de 2025, se rechazó el citado recurso de reposición y en subsidio de apelación, debido a que el usuario no acreditó el pago de los valores no objeto de reclamo, se confirmó la comunicación No. 25-240-146591 del 22 de septiembre de 2025 y se concedió recurso de queja ante la superintendencia de servicios públicos domiciliarios.

Al respecto, la Ley 142 de 1994 en su artículo 155 establece lo siguiente: *... para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso...*

En concordancia con lo anterior, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en el artículo 77 establece como requisito para la presentación de los recursos: *... Para el trámite del recurso el recurrente no está en la obligación de pagar la suma que el acto recurrido le exija. Con todo, podrá pagar lo que reconoce deber...*

BARRANQUILLA - COLOMBIA
CARRERA 54 No. 59 - 144

SANTA MARTA - COLOMBIA
AV. EL LIBERTADOR No. 15-29

VALLIEDUPAR - COLOMBIA
CALLE 16A No. 4 - 92

Teléfonos
Servicio al Cliente (605) 3227000 Conmutador (605) 3612499 - (605) 3197310

Gascaribe.com

Así mismo, le informamos que, el día 16 de diciembre de 2025, fuimos notificados del recurso de queja interpuesto por el usuario ante el ente supervisor Superintendencia De Servicios públicos Domiciliarios y que mediante la comunicación No. 25-240-161914 del 17 de diciembre de 2025 remitimos dicho expediente al ente supervisor para su respectivo tramite.

Cabe señalar que, a la fecha, nos encontramos a la espera que la Superintendencia de Servicios públicos, emita el fallo del recurso de queja.

De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que el derecho de petición presentado el 4 de diciembre de 2025, relativo a la solicitud de Ruptura de Solidaridad de la Deuda incluyendo los acuerdos de pago, fue resuelto a través de la comunicación No. 25-240-146591 del 22 de septiembre de 2025, contra el cual cursa un recurso de queja ante la Superintendencia de Servicios públicos, por lo que GASCARIBE S.A. E.S.P., reitera lo expresado en nuestra comunicación No. 25-240-146591 del 22 de septiembre de 2025.

Todo lo anterior, en concordancia con lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establece: "*Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas: (...) Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores*".

Por todo lo anterior no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., acceder a su petición.

Acuerdo de pago producto Brilla

Con ocasión de su solicitud, verificamos nuestra base de datos y constatamos que, el día 12 de junio de 2025 refinanció la deuda que presentaba el Crédito Brilla del citado inmueble, que ascendía a la suma de \$1.073.528.00, correspondiente a las cuotas pendientes de los meses de julio de 2024 hasta mayo de 2025, por valor de \$245.004.00 más el saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$828.524.00.

Para llevar a cabo el acuerdo de pago del mencionado crédito, fue cancelada una cuota inicial por valor de \$20.000.00., quedando un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$1.048.019.00., que fue refinanciado a 60 cuotas.

Cabe anotar que, a la fecha, el mencionado servicio, tiene unas cuotas pendientes por cancelar correspondientes a los meses de julio, agosto, septiembre octubre y noviembre de 2025, por valor de \$117.256.00., más un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$963.195.00.

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 último, si lo pretendido por el usuario es anular/reversar el mencionado acuerdo de pago es necesario que el (a) deudor (a) responsable de la deuda Brilla realice el pago de las facturas que se encontraban en mora antes de dicha refinanciación. Por lo anterior, confirmamos los valores facturados por conceptos Brilla.

Respecto a su solicitud de no efectuar acto de suspensión o corte del servicio de gas natural del inmueble objeto de reclamación, nos permitimos informarle que, a la fecha el citado inmueble se encuentra en estado técnico suspendido por causal de cartera desde el día 25 de agosto de 2025, cabe resaltar que la suspensión fue realizada por los **valores no objeto de reclamación**, toda vez que el usuario no ha acreditado pago de los mismos.

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.

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

GSS007/73
234548893