

Rad No.: 26-240-131556

Barranquilla, 3/7/2026

Señor(a)
JAIDER ALFONSO URRUCHURTO DOMÍNGUEZ
ntercopypapeleria2@gmail.com
Jaider1984@hotmail.com
Malambo

Contrato: 48100098

Asunto: Solicitud de Información

En respuesta a su comunicación recibida a través de nuestra página web el día 19 de junio de 2026, radicada bajo el No. WEB 26 010071, referente al crédito Brilla facturado en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 17 No. 8 Sur – 51 de Malambo, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Petición No. 1. Reiteramos lo informado en las comunicaciones anteriores, al momento de suscribir la solicitud de crédito, el señor JAI*** ALF*** URR*** DOM***, autorizó expresamente a GASCARIBE S.A E.S.P, para el tratamiento de sus datos personales y para consultar y reportar en centrales de riesgo.

Ahora bien, en cuanto al reporte a las Centrales de Riesgo de Datacrédito con ocasión a la facturación del crédito brilla antes señalado, le indicamos que, los reportes son realizados teniendo en cuenta el hábito de pago del usuario sobre el producto Brilla, se reporta de manera positiva o negativa, este último se efectúa teniendo en cuenta los pagos extemporáneos efectuados por el usuario en cuanto al Crédito Brilla se refiere.

Le recordamos que mientras la deuda estuvo vigente, incurrió en mora en varias ocasiones por el no pago oportuno de la obligación.

Así las cosas, el día 31 de julio de 2024 se remitió reporte negativo por una mora de 30 días ya que el crédito a cargo del usuario presentaba más de 3 cuotas pendientes por pago relativa a los meses de febrero a junio 2024.

Previo a este reporte y siguiendo los lineamientos normativos, se remitió notificación previa al reporte negativo al usuario los días 06 de junio 2024 y 09 de julio de 2024, las cuales sus entregas efectivas fueron el 17 de junio de 2024 y 13 de julio de 2024 respectivamente.

Petición No. 4. Le recordamos que los soportes correspondientes a las notificaciones previas y certificaciones de entrega de estas le fueron aportados en la comunicación con No. Rad. 26-240-105227 del 04 de febrero de 2026 y rad. 26-240-128749 del 17 de junio de 2026.

Posteriormente, la obligación alcanzó una mora de más de 120 días hasta mayo 2025 y se normalizó la deuda mediante el pago efectuado el día 09 de junio de 2025, luego de esto las facturas de los meses junio, julio, agosto y septiembre 2025 fueron pagadas oportunamente por lo que los reportes emitidos de junio a septiembre de 2025 fueron al día (positivos).

Petición No. 5. Le confirmamos además que el pago total de la deuda fue el día 14 de octubre de 2025 por valor de \$1.324.554, mediante el cual quedó a paz y salvo con la obligación.

Consideramos importante resaltar que la ley de habeas data no obliga a reportar la mora desde el primer día de atraso, cada entidad puede definir, conforme a sus políticas internas y dentro del marco legal, cuándo considera que una obligación entra en mora significativa para efectos de reporte. en nuestro caso, aplicamos un criterio que otorga un "periodo de gracia" antes de reportar negativamente, lo cual protege su historial crediticio. aunque existan facturas pendientes, el reporte refleja el estado según la política vigente, que busca evitar afectaciones innecesarias y cumple con los principios de veracidad y actualización exigidos por la ley.

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 tanto, su buen nombre e historial crediticio no se ve afectado porque no existe reporte negativo. es por este motivo que al momento de emitir el primer reporte en julio 2024, se reportó mora de 30 días a pesar de estar en mora con las facturas de febrero a junio 2024 (más de 1 factura).

Así mismo aclaramos que antes de normalizar la deuda mediante el acuerdo de pago en junio 2025 la mora presentada era de más de 120 días y no 120 días solamente.

ahora bien, le recordamos que, con ocasión al acuerdo de pago, el último reporte actualizado emitido a datacrédito fue en octubre el día 31 de octubre de 2025 como pago total y no en mora como ha venido manifestando en sus comunicaciones.

Por lo anterior, la empresa reportó debidamente tanto la mora presentada como el pago total de esta.

Del mismo modo nuevamente confirmamos que GASCARIBE S.A E.S.P actuó de acuerdo con la ley 1266 de 2008, toda vez que:

1. previo a los reportes de información negativa a datacrédito, GASCARIBE S.A E.S.P. envió a la última dirección registrada por el peticionario en la solicitud de crédito, la comunicación previa de las deudas que exige la ley.
2. la comunicación previa se envió mediante la empresa serviempras, especialista en servicios de mensajería, en este escrito se señaló los saldos adeudados al momento antes del reporte.
3. sólo transcurridos veinte (20) días calendario siguientes a la fecha de envío de la comunicación previa, g GASCARIBE S.A E.S.P, procedió a realizar el reporte negativo.

Consideramos importante aclarar que el tiempo de permanencia de los reportes negativos es manejo y responsabilidad de datacrédito y no de GASCARIBE S.A E.S.P.

No obstante, nos permitimos informar que 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. para el caso objeto de reclamación dicha permanencia se cumple en el mes de abril 2027.

Teniendo en cuenta que estuvo reportado ante datacrédito en mora consecutivamente desde el mes de julio 2024 hasta mayo 2025 (más de 120 días de mora), es decir 11 meses. posteriormente realizó un acuerdo de pago en junio 2025, a partir de este mes y de acuerdo con lo indicado por la ley (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, la permanencia en su caso sería 22 meses los cuales se cuentan desde junio 2025 hasta marzo 2027, es decir que en abril 2027 ya no se visualizarán los reportes negativos anteriormente emitidos en su historial crediticio.

Petición No. 3. Ahora bien, referente al término "pago vol mx 120", aclaramos que no corresponde a un reporte negativo, sino que hace referencia a que se ha realizado un pago voluntario de una obligación que presentó en algún momento una mora igual o superior a 120 días.

Para el caso en mención recordamos que la obligación alcanzó una mora de más de 120 días hasta mayo 2025.

Consideramos importante resaltar que, la marca "mx 120" se elimina una vez se cumple el período de permanencia del dato negativo, es decir en abril 2027.

Petición No. 2. Por lo anterior, reiteramos que no es factible la eliminación. finalmente, con respecto al fallo de segunda instancia proferido el 13 de abril de 2026 por el juzgado octavo civil del circuito que usted nos menciona en su comunicación.

Le recordamos que, en este se confirmó el fallo emitido en la primera instancia, el cual fue respondido mediante radicado 810-26-000669, en donde no se accedió a la eliminación de los reportes negativos.

En concordancia con todo lo antes expuesto, se confirma que el tiempo de permanencia es hasta abril 2027 y no junio 2026. de este modo y como puede verse a lo largo de este comunicado, confirmamos que el reporte en mora remitido por GASCARIBE S.A E.S.P., respecto del crédito a cargo del señor JAI*** ALF*** URR*** DOM***, siguió el debido proceso y cumple con todos los requisitos legales.

Por todo lo anterior, no es factible para GASCARIBE S.A E.S.P. acceder a sus peticiones y la empresa confirma que la información se encuentra actualizada.

Con relación a su **Petición No.6** 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 JUBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS020JR/73
242370855