

Rad No.: 26-240-135750

Barranquilla, 28/07/2026

Señor(a)
SATURNINO HERNANDEZ
Manzana 10 Casa 4 Urbanización Sierradentro
Santa Marta

Contrato: 17163932

Asunto: Solicitud de Información del Crédito Brilla

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 10 de julio de 2026, radicada bajo el No. 26-002935, relativa al Crédito Brilla cobrado en la factura del servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Urbanización Sierradentro Manzana 10 Casa 4 de Santa Marta, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Los efectos del Silencio Administrativo Positivo no recaen sobre el derecho de petición presentado el 28 de mayo de 2026, respondido a través de nuestra comunicación No. 26-240-128512 del 16 de junio de 2026; toda vez 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 solicitud de declaratoria de los efectos del Silencio Administrativo Positivo solicitado por usted.

No obstante, lo anterior es importante señalar que, el derecho de petición presentado el 28 de mayo de 2026, fue respondido por GASCARIBE S.A. E.S.P., dentro del término legal mediante nuestra comunicación No. 26-240-128512 del 16 de junio de 2026.

Para el caso que nos ocupa, el derecho de petición fue presentado por el (la) señor (a) SATURNINO JOSE HERNANDEZ SILVA, el día 28 de mayo de 2026 fecha a partir de la cual deben contarse los quince (15) días hábiles para resolver la petición. El término de respuesta vencía el día 19 de junio de 2026 sin embargo, el día 16 de junio de 2026 fue expedida la comunicación No. 26-240-128512. La empresa entonces expidió la respuesta dentro del término legalmente establecido.

GASCARIBE S.A. E.S.P., dentro del término legalmente establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y con el fin de efectuar la notificación personal de la comunicación 26-240-128512 del 16 de junio de 2026, procedió conforme lo dispone los artículos 68 y 69 del mencionado Código, enviando citación para notificación personal al inmueble ubicado en la Manzana 10 Casa 4 Urbanización Sierradentro de Santa Marta, dirección indicada por el usuario para recibir

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

notificaciones, con el fin de que se acercara a las oficinas de GASCARIBE S.A. E.S.P., en un término no superior a cinco días contados a partir del envío de dicha citación a fin de notificarse personalmente de la comunicación 26-240-128512 del 16 de junio de 2026.

Es importante señalar que, la citación para notificación personal de la mencionada comunicación fue enviada a través de la empresa de mensajería correspondiente, autorizada para tal efecto, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición del acto, más exactamente el 17 de junio de 2026, tal como se aprecia en la copia de la guía de entrega aportada y adjunta a esta comunicación. (Ver anexo)

Una vez transcurridos los cinco (5) días hábiles sin que se presentara el peticionario a notificarse personalmente de la comunicación antes señalada, efectuó su notificación por aviso de conformidad con lo señalado en el artículo 69 antes señalado. Dicha comunicación fue enviada a través de la empresa de mensajería correspondiente, autorizada para tal efecto, el día 25 de junio de 2026, tal como se aprecia en la copia de la guía de entrega aportada y adjunta a esta comunicación. (Ver anexo)

De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que el derecho de petición presentado el día 28 de mayo de 2026 fue resuelto oportunamente a través de nuestra comunicación 26-240-128512 del 16 de junio de 2026 y notificado de conformidad con la normatividad vigente.

Teniendo en cuenta lo anterior, podemos afirmar que, GASCARIBE S.A. E.S.P., 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 y a la defensa.

Por otra parte, relativo al crédito brilla, le informamos nuevamente tal como fue señalado en la comunicación bajo Radicado, 25-240-110427 del 6 de marzo de 2025, 26-240-122300 del 11 del 5 de mayo de 2026 y No 26-240-128512 del 16 de junio de 2026 donde fue anexa la solicitud del crédito. Que el crédito brilla facturado bajo el producto: 53017862, corresponde a un crédito trasladado el cual fue adquirido mediante el contrato origen: 17216489 por el señor JOH** D* JES** SER** SER****(deudor) y donde usted SATU***** JOS* HER***** SIL**figura como codeudor.

El crédito fue realizado el día 9 de enero de 2025, con el aliado SUPERTIENDAS OLIMPICA SA, por los artículos ELECTRODOMESTICOS ¿ TRANSPORTE- SEGURO VOLUNTARO CARDIF, para un valor total de \$ 7.920.000. (adjuntamos nuevamente la solicitud de crédito).

La función del codeudor en un crédito Brilla es respaldar la deuda, para que en caso de que el deudor principal cambie de vivienda esta deuda se trasladará al codeudor, si no es posible ubicar al deudor del crédito. Teniendo en cuenta lo anterior no es posible retirar el crédito, toda vez que el deudor y el codeudor son responsables del crédito.

Cabe anotar que todos los créditos son tomados a título personal y nada repercuten con el pago de sus servicios.

Es importante señalar que el deudor del crédito puede solicitar el traslado del crédito a un predio que cuente con el servicio de gas natural.

Así mismo, le recordamos que, el inmueble no es solidario con la deuda del Crédito Brilla, por lo que tal y como se aprecia claramente en la factura del servicio de gas natural, el valor de las cuotas derivadas de tales créditos se totaliza por separado del servicio público respectivo, de modo que quede claramente expresado cada concepto.

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

GSS021/73
243174019

Anexo lo enunciado