

Rad No.: 24-240-155720

Barranquilla, 8/11/2024

Señor(a)
MAYURIS DEL CARMEN MANJARRES DE LA CRUZ
Calle 10 No. 15A - 47
Soledad

Contrato: 48115043

Asunto: Solicitud información de crédito Brilla.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 18 de octubre de 2024, radicada bajo el No. SO 24-003559, relativa al crédito Brilla facturado en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 10 No. 16A - 47 A de Soledad, nos permitimos informarle 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 establece que se puede otorgar crédito Brilla a quien figure como suscriptor del servicio, propietario o usuario, para lo cual debe aportar las dos últimas facturas originales del servicio, situación que efectivamente se dio al momento de realizar el contrato para el Servicio Crédito Brilla.

Los créditos que se asignen a los inmuebles cuentan con un codeudor que respalde la deuda, para que, en caso de que el usuario cambie de vivienda esta deuda se trasladará al codeudor, si no es posible ubicar al deudor del crédito.

Con ocasión a su comunicación le informamos que, el crédito Brilla facturado en el contrato No. 48115043 bajo el producto No. 52578743, corresponde a un crédito trasladado, el cual fue adquirido mediante el contrato origen No. 6104480 por el señor MIGUEL TERAN ZUÑIGA (deudor) y la señora MAYURIS DEL CARMEN MANJARRES DE LA CRUZ (codeudor), con el aliado COMERCIAL JFI S.A.S. en el mes de diciembre de 2022.

Así mismo, le fue indicado que para ser codeudor de un crédito debe llevar dos facturas originales del predio, lo cual en el caso de la señora MAYURIS DEL CARMEN MANJARRES DE LA CRUZ, llevó las facturas los meses de septiembre y octubre de 2022 del contrato 48056916, también presentó la cedula original, la cual le sacaron copia y esta anexa en la solicitud de crédito, así mismo firmó y colocó la huella en la solicitud de crédito.

Cabe señalar que, el citado crédito fue trasladado desde el mes de febrero de 2023 y no es un nuevo cobro en la facturación.

Cabe anotar que, el señor MIGUEL TERAN ZUÑIGA (DEUDOR), puede solicitar el traslado de la deuda a otro predio que cuente con el servicio de gas natural.

Por todo lo anterior no es posible retirar la deuda porque tanto el deudor como el codeudor son responsables del crédito adquirido. (adjuntamos copia de solicitud de crédito firmada)

Referente a la denuncia presentada en la Fiscalía le informamos que estaremos atentos a cualquier requerimiento por parte de la entidad competente.

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.

Es importante resaltar 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 de créditos Brilla.

En el evento que requiera generar un cupón de pago parcial para cancelar los valores correspondientes a la deuda del servicio de Gas 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.

Ahora bien, los efectos del Silencio Administrativo Positivo no recaen sobre el derecho de petición presentado el día 22 de febrero de 2023 radicada bajo el No. SO 23-000781, respondido a través de nuestra comunicación No. 23-240-110737 del 3 de marzo de 2023; 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 22 de febrero de 2023, fue respondido por GASCARIBE S.A. E.S.P., dentro del término legal mediante nuestra comunicación No. 23-240-110737 del 3 de marzo de 2023.

Para el caso que nos ocupa, el derecho de petición fue presentado por la señora MAYURIS DEL CARMEN MANJARRES DE LA CRUZ, el día 22 de febrero de 2023, fecha a partir de la cual deben contarse los quince (15) días hábiles para resolver la petición. El término de respuesta vencía el día 14 de marzo de 2023, sin embargo, el día 3 de marzo de 2023 fue expedida la comunicación No. 23-240-110737, mediante la cual se dio respuesta al derecho de petición. La Empresa entonces expidió la respuesta dentro del término legalmente establecido.

GASES DEL CARIBE 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 No. 23-240-110737 del 3 de marzo de 2023, procedió conforme lo dispone los artículos 68 y 69 del mencionado Código, enviando citación para notificación personal al inmueble ubicado en la Calle 10 No. 16A-47 Barrio la Bonga, dirección indicada por el usuario para recibir notificaciones; con el fin de que se acercara a las oficinas de GASES DEL CARIBE S.A., en un término no superior a cinco días contados a partir del envío de dicha citación a fin de notificarse personalmente de la comunicación No. 23-240-110737 del 3 de marzo de 2023.

Es importante señalar que, dicha 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 día 6 de marzo de 2023.

El día 10 de marzo de 2023, la señora MAYURIS DEL CARMEN MANJARRES DE LA CRUZ se acercó a nuestras oficinas notificándose personalmente de nuestra comunicación No. 23-240-110737 del 3 de marzo de 2023, firmada por la mencionada señora MAYURIS DEL CARMEN MANJARRES DE LA CRUZ. Tal como consta en el documento anexo.

De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que el derecho de petición presentado el 22 de febrero de 2023, fue resuelto a través de nuestra comunicación No. 23-240-110737 del 3 de marzo de 2023, 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 otro lado, Los efectos del Silencio Administrativo Positivo no recaen sobre el derecho de petición presentado el día 1 de agosto de 2023, radicada bajo el No. 23-015833, respondido a través de nuestra comunicación No. 23-240-142216 del 22 de agosto de 2023; 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 la señora MAYURIS DEL CARMEN MANJARRES DE LA CRUZ, el día 1 de agosto de 2023, fecha a partir de la cual

deben contarse los quince (15) días hábiles para resolver la petición. El término de respuesta vencía el día 23 de agosto de 2023, sin embargo, el día 22 de agosto de 2023 fue expedida la comunicación No. 23-240-142216, 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 manjarrezmaryuris68@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 agosto de 2023, se realizó la notificación de la comunicación No. 23-240-142216 del 22 de agosto de 2023, por medio electrónico a través de la empresa de mensajería correspondiente, autorizada para tal efecto, no obstante, la empresa de mensajería reportó que no fue factible entregar a esa dirección de correo, tal y como se aprecia en la copia del certificado de comunicación electrónica. Email Certificado, adjunto a esta comunicación. (ver anexo)

Así las cosas, 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 No. 23-240-142216 del 22 de agosto de 2023, procedió conforme lo dispone los artículos 68 y 69 del mencionado Código, enviando citación para notificación personal al inmueble ubicado en la Calle 10 No. 16A - 47 A de Soledad, dirección indicada por el usuario para recibir 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 No. 23-240-142216 del 22 de agosto de 2023.

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 29 de agosto de 2023, 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 6 de septiembre de 2023, 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 1 de agosto de 2023, fue resuelto oportunamente a través de nuestra comunicación No. 23-240-142216 del 22 de agosto de 2023 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.

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

GSS019/73
219892184

Se anexa lo enunciado