

Rad No.: 25-240-154834

Barranquilla, 5/11/2025

Señor(a)
NELLY CECILIA MIRANDA BOLAÑO
Carrera 40 No. 56B – 2 Barrio Villa del Carmen Segunda Etapa
Soledad

Contrato: 6108736

Asunto: Solicitud de Información del Crédito Brilla

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 16 de octubre de 2025, radicada bajo el No. 25-025740, relativa al traslado de la deuda del Crédito Brilla que actualmente se factura en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 40 No. 56B – 2 de Soledad, contrato 6108736, 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.

Para el caso objeto a reclamación, le informamos que, en el citado contrato se están cobrando dos (2) créditos brilla:

- El primero es cobrado bajo el producto No. 52993240, el cual corresponde a un crédito tramitado el día 16 de diciembre de 2024, por la señora NELLY CECILIA MIRANDA BOLAÑO en calidad de deudora, con el aliado ALMACENES EXITO S.A. a través del cual adquirió AIRE ACONDICIONADO, 2 TELEVISOR Y SEGURO VOLUNTARIO CARDIF, por valor de \$5.134.482.00.
- El segundo crédito es cobrado bajo el producto No. 53028719, el cual corresponde a un crédito trasladado, el cual fue adquirido mediante el contrato origen: 48242621 por el señor CARLOS JULIO GUTIERREZ OSORIO (deudor) y usted NELLY CECILIA MIRANDA BOLAÑO (codeudor), con el aliado SUPERTIENDAS OLIMPICA SA, en el mes de enero del año 2025, por los artículos NEVERA HACEB - LAVADORA HACEB - TELEVISOR CAIXUN - CELULAR - SEGURO VOLUNTARIO CARDIF, para un valor total de \$ 4.990.592.00.

Cabe señalar que, los dos créditos fueron realizados a través de una venta desmaterializada, la cual 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 encargado ingresa la venta con los datos del usuario, al momento de realizar el crédito le validan 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. Se adjuntan solicitudes de crédito.

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

En concordancia con todo lo anterior, le informamos que no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., atender favorablemente su petición; toda vez que, tanto el deudor como el codeudor son responsables de la deuda del Crédito Brilla adquirido.

Es importante anotar que, GASCARIBE S.A. E.S.P., asigna el cupo preaprobado Brilla al usuario, para la adquisición de artículos, bienes y/o servicios, bajo ninguna circunstancia el programa Brilla entrega dinero en efectivo a sus usuarios.

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

Así mismo le recordamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., no distribuye productos, sino que otorga créditos para la adquisición de productos; es decir, tiene un papel similar al que tiene una empresa que suministra tarjetas de crédito.

Así las cosas, 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.

Por otra parte, le informamos 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 solicitar un cupón de pago parcial 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, 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 JUBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS018/73
232648446

Anexo: lo enunciado