

Rad No.: 25-240-157240

Barranquilla, 19/11/2025

Señor(a)
ROXANA ESTHER SOTO FONTALVO
roxiesther0212@gmail.com
Carrera 22 No. 13A - 69
Malambo

Contrato: 66446251

Asunto: Retiro deuda crédito brilla

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas y a través de nuestra página web el día 4 y 5 de noviembre del 2025, radicada bajo el No. ML 25-000691 y WEB 25-019599 respectivamente, relativa al crédito Brilla cobrado en la facturación del servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 22 No. 13A – 69 de Malambo, 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.**

Cabe aclarar que, No es necesario que sea el suscriptor del servicio o tener una previa autorización del propietario del predio, debido a que todos los créditos son tomados a título personal y en nada repercuten con la prestación del servicio

Para el caso objeto a reclamación el crédito fue adquirido por el (a) señor (a) LORAINE DE JESUS HIDALGO MERCADO deudor del crédito, quien en calidad de usuario del servicio de gas natural autorizó el cobro del mencionado crédito en la facturación del servicio de gas natural.

Que para poder el usuario del servicio tomar el crédito Brilla debía tener un codeudor que respaldara la deuda, que al momento que el deudor del crédito cambia de domicilio, debe solicitar el traslado de la deuda a otro predio que cuente con el servicio de gas natural, si no realiza el traslado, se procede a trasladar la deuda al codeudor del crédito, esto debido a que el inmueble no es solidaridad con la deuda. por lo anterior queda claro que la señora Cecilia Judith Fontalvo Sánchez, no es la deudora responsable del crédito, por lo que no se trata de un caso de suplantación de identidad.

Con relación a su solicitud de entrega de más información o soportes del crédito explicar que no es posible toda vez que por ser un título valor dicha información y documentación solo deben ser entregados al deudor del crédito lo anterior según lo establecido en la ley 1581 del 2012 relativa a la protección de datos personales.

Ahora bien, con relación al Crédito Brilla facturado en el servicio de gas natural del inmueble en comento, le informamos que GASCARIBE S.A. E.S.P., procedió a retirar de la factura el cobro del citado crédito y a trasladarlo al deudor responsable, por lo cual en las próximas facturaciones no se verá reflejado cobro por concepto del Crédito Brilla.

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

Relativa al cupo preaprobado de Brilla asignado, nos permitimos informarle que de acuerdo con su solicitud GASCARIBE S.A. E.S.P., bloqueó el cupo Brilla que tenía asignado al servicio de gas natural del predio en mención.

De acuerdo con lo anterior, le indicamos que en el evento que requiera la reactivación de cupo Brilla, deberá solicitarlo a través de este mismo medio anexando copia del certificado de tradición y libertad del predio en mención, que no tenga más de 30 días de haber sido expedido.

Cabe anotar que, para la asignación de cupos se evalúa principalmente el hábito de pago del servicio, el cumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes, así como también el tiempo que tenga el usuario de ser el propietario del bien inmueble, es decir, que si en el tiempo evaluado el usuario dejó vencer tres o más facturas se asigna cupo cero, igualmente ocurre cuando tienen menos de dos años de ser propietarios de la vivienda.

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

GSS020/73
233362414/233442254