

Rad No.: 25-240-105803

Barranquilla, 7/02/2025

Señor(a)
ESTHER RAMIREZ VERGARA
Calle 32 No. 73B – 18
Santa Marta

Contrato: 2184110

Asunto: Solicitud de Información del Crédito Brilla

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 27 de enero de 2025, radicada bajo el No. 25-000382, referente al Crédito Brilla facturado en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 32 No. 73B – 18 de Santa Marta, 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 lo cual debe aportar facturas originales del servicio previamente canceladas, situación que efectivamente se dio al momento de realizar la solicitud del Crédito Brilla.

Se resalta que, 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.

Para el caso en mención, teniendo en cuenta lo manifestado en su comunicación fue verificado nuestro sistema interno de información, en el cual pudimos evidenciar que, en el servicio de gas natural del contrato 2184110, bajo el producto 51482774, se factura el crédito Brilla que fue adquirido por usted, la señora ESTER JULIA RAMIREZ VERGARA en calidad de usuaria del servicio.

Esta solicitud de crédito se efectuó el 10 de abril de 2018, para la compra de un CONGELADOR, por valor de \$1.070.000.00, a través del aliado COMERCIALIZADORA EASY S.A.S. Es de mencionar que, para realizar el crédito, la señora ESTER JULIA RAMIREZ VERGARA presentó la cédula original, a la cual le sacaron copia y está anexa en la solicitud de crédito, diligenciando todos los campos en dicho documento, como firma y huella.

Así las cosas, GASCARIBE S.A. E.S.P., factura el crédito Brilla de acuerdo con la solicitud de crédito firmada por usted.

Con relación al producto adquirido le recordamos que, a través de las comunicaciones Rad. 19-240-108264 del 8 de abril de 2019, Rad. 21-240-106055 del 10 de febrero de 2021 y 24-240-151260 del 11 de octubre de 2024, le fue informado que, según las condiciones generales del crédito, es el proveedor y/o la marca fabricante del artículo, quienes se harán responsables de atender los requerimientos correspondientes a garantía y estado de la mercancía, para lo cual cualquier requerimiento sobre los artículos se hace directamente al proveedor o comunicarse con el Centro de Servicio de este, para solicitar la devolución del artículo, cambio de los productos o la anulación de la compra. De lo contrario, deberá comunicarse directamente con la marca del producto.

Lo anterior teniendo en cuenta que, las normas establecidas por la Superintendencia de Industria y Comercio, como ente que regula y controla a todos los fabricantes de Colombia, claramente establecen en cabeza de quien se encuentran las obligaciones sobre los productos.

Por todo lo expuesto, resaltamos que, para realizar la anulación del mencionado Crédito Brilla, el proveedor deberá enviar a GASCARIBE S.A. E.S.P., todos los documentos soporte para hacer efectiva su anulación y descontar el cobro de la facturación del servicio.

Ahora bien, La Empresa elevó su requerimiento ante el aliado COMERCIALIZADORA EASY S.A.S para validar la situación.

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 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
223154638