

Rad No.: 25-240-110638

Barranquilla, 7/03/2025

Señor(a)
ANTONIA HERRERA NAVARRO
Calle 6 No. 3 - 110
Guacamayal, Magdalena

Contrato: 17113218

Asunto: Solicitud de Información del Crédito Brilla.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 17 de febrero de 2025, radicada bajo el No. 25-000795, relativa al crédito Brilla cobrado en la facturación del servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 6 No. 3 - 110 de Guacamayal, Magdalena, 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 comunicamos que el crédito fue adquirido el día 11 de junio de 2024, por la señora ANTONIA HERRERA NAVARRO deudor del crédito, quien en calidad de suscriptor del servicio de gas natural autorizó el cobro del mencionado crédito en la facturación del servicio de gas natural, a través del cual adquirió los artículos MOTO con el aliado GO GROUP INVERSIONES por valor de \$7.422.450,00.

Que para que el suscriptor de la factura o propietario del inmueble tomara el crédito, debía realizar una venta desmaterializada que se efectúa digitalmente, el procedimiento de la venta fue el siguiente el cliente se acerca a los diferentes aliados adscritos a Brilla con su cedula, el funcionario encargando ingresa la venta con los datos del usuario, la cedula original es escaneada y anexada a la solicitud de crédito, luego realiza la validación de la identidad del usuario por medio de unas preguntas de seguridad.

Una vez son contestadas y se verificada la identidad, se procede a ejecutar el documento digital, el cual el usuario lo firma con un código de seguridad (OTP) que es enviado al celular.

En este orden de ideas le informamos que, el crédito Brilla está siendo facturado de acuerdo con la solicitud de crédito diligenciada por las partes interesadas.

Ahora bien, le aclaramos 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.

No obstante, con ocasión a su solicitud, realizamos una verificación con el aliado encargado de la venta, quien confirmó que el crédito brilla si fue adquirido por la señora ANTONIA HERRERA NAVARRO, sin embargo, teniendo en cuenta que solicitud, se realizará la anulación de este, por lo que partir del próximo periodo de facturación no se seguirá cobrando el citado crédito.

Así mismo, teniendo en cuenta lo indicado por usted relativo a la denuncia ante la Fiscalía, le comunicamos que GASCARIBE S.A. E.S.P., estará atenta a cualquier requerimiento que nos solicite la autoridad 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.

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 generar un cupón de pago parcial 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 suministramos 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

GSS022/73
 223931560