

Rad No.: 25-240-135376

Barranquilla, 28/07/2025

Señor(a)
ANA LUISA MUNARRIS YEPES
Carrera 18 No. 17 – 38
Fundación

Contrato: 17104051

Asunto: Solicitud de Información del Crédito Brilla

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 11 de julio de 2025, radicada bajo el No. FD 25-000410, referente al Crédito Brilla facturado en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 18 No. 17 – 38 de Fundación, 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 en mención, el crédito fue adquirido el día 5 de mayo de 2023, por la señora ANA LUISA MUNARRIS YEPES deudor del crédito, quien en calidad de suscriptor de la factura o propietario del inmueble autorizó el cobro del mencionado crédito en la facturación del servicio de gas natural, a través del cual adquirió los artículos MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN con el aliado MDTM SAS ZOMAC por valor de \$4.035.000.oo, anexamos copia de la solicitud de crédito digital.

Con relación a las cuotas cobradas, le informamos que corresponde a las establecidas en la venta (como consta en la solicitud de crédito). Al respecto, le indicamos 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.

De acuerdo con lo anterior, cualquier queja y/o inconformidad sobre los artículos deberá ser manejado directamente con el proveedor o almacén donde se realizó la compra por ser el responsable de la entrega del mismo. No obstante, si usted lo desea puede realizar un cambio en las condiciones de pago para disminuir el número de cuotas a cancelar.

Ahora bien, una vez verificado la factura de la venta del crédito brilla, se constató que tal como usted lo menciona, se adquirió una MOTOSIERRA, sin embargo, en nuestro sistema comercial no existe un concepto para tal artículo, por lo que al clasificarse dentro de la categoría de artículos de ferretería se ingresa con el concepto de MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN, así las cosas, aclaramos que no es un crédito diferente al adquirido por usted.

De acuerdo con lo anterior, en la solicitud de crédito anexa se encuentra la factura donde se evidencia el artículo comprado y su firma como constancia de recibido.

Cabe resaltar que, el crédito en mención se realizó por medio de una venta desmaterializada, estas se ejecutan digitalmente, el cliente se acerca a los diferentes aliados adscritos a Brilla con su cédula y el funcionario encargado ingresa la venta con los datos del usuario, luego realiza la validación de la identidad de este por medio de un lector biométrico, cuando ya es verificada la identidad se procede a ejecutar el documento digital, el cual es firmado por el interesado a través de un código de seguridad que es enviado al celular.

Una vez fue verificada la identidad de la señora ANA LUISA MUNARRIS YEPES, se procedió a firmar la solicitud de crédito de manera electrónica con un código de seguridad (OTP) que le llegó al celular el cual fue 5138.

En concordancia con lo anterior, no es posible para GASCARIBE S.A. E.S.P., retirar la deuda, toda vez, que usted figura como deudora del crédito.

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
229070490

Anexo: lo enunciado