

Rad No.: 26-240-109785

Barranquilla, 2/03/2026

Señor(a)
ALIX MARIA PALACIO CASTILLA
Carrera 4C Sur No. 14 - 9 Apartamento 1
Malambo

Contrato: 67459314

Asunto: Solicitud de Información del Crédito Brilla

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 10 de febrero de 2026, radicada bajo el No. ML 26-000090, relativa al crédito Brilla facturado en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 4C Sur No. 14 - 9 Apartamento 1 de Malambo, nos permitimos informarle 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.

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

Para el caso en mención, en el contrato 67459314 se está realizando el cobro de tres (3) créditos Brilla:

- **Bajo el producto: 52969947** se factura un crédito adquirido en calidad de usuario en el cual usted no es deudora ni codeudora.

Dicho crédito fue adquirido en el mes de enero de 2024 por un valor de \$5.740.000, financiado a 60 cuotas mensuales, estimadas en \$153.771, de las cuales se han cobrado 14 cuotas y ha pagado 7.

A la fecha, el mencionado producto presenta un saldo pendiente por cancelar de \$1.139.203, más un diferido pendiente por facturar de \$4.833.562.

- **Bajo el producto 53189825**, se cobra un crédito trasladado desde el contrato 48018606 en donde la peticionaria registra como deudora principal.

El crédito en mención fue adquirido en el mes de octubre de 2025, del cual a la fecha se han cobrado 5 cuotas en el contrato 67459314 y no se ha pagado ninguna.

A la fecha, el mencionado producto presenta un saldo pendiente por cancelar de \$1.792.194, más un diferido pendiente por facturar de \$6.717.545.

- **Bajo el producto 53189827**, el cual corresponde a un crédito trasladado tomado en el contrato origen: 12002283, en donde la peticionaria figura como codeudora.

El crédito fue tomado en el mes de octubre de 2025, y a la fecha se han cobrado 5 cuotas en el contrato 67459314 de las cuales no se ha pagado ninguna.

A la fecha, el mencionado producto presenta un saldo pendiente por cancelar de \$1.588.169, más un diferido pendiente por facturar de \$7.281.994.



Se anexa constancia de pagos y estado de cuenta hasta la fecha de los mencionados productos de acuerdo a su **petición no. 3.**

Igualmente le indicamos que, la diferencia del valor en cada una de las cuotas que se causan mensualmente se debe a la modalidad de financiación pactada (tasa variable para los intereses). En tal sentido, cuando la Superintendencia Financiera periódicamente modifica sus tasas de interés, la cuota del crédito es afectada proporcionalmente hacia el alza o hacia la baja, dependiendo de la variación del interés mensual fijado por dicha autoridad financiera.

En cuanto al INTERESES DE MORA: En caso de mora se cobrará la tasa máxima permitida por la ley, esto es una y media veces el interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera de Colombia y/o la autoridad competente, que se establezca para esta modalidad de crédito, liquidada con la tasa vigente al momento de expedir cada una de las facturas. EL(LOS) DEUDOR(ES) se obliga(n) a pagar solidaria e incondicionalmente el valor total del crédito otorgado por EL ACREEDOR. De acuerdo con lo anterior, el no pago oportuno dentro de las fechas límites de pago, genera un cobro por interés de mora.

Cabe resaltar que, los créditos facturados bajo los productos 53189825 y 53189827, se facturaron hasta octubre de 2025 en el contrato 48018606, donde la señora ALI*** MAR*** PAL*** CAS***, figura como suscriptora del servicio de gas natural.

Ahora bien, mediante radicado WEB 25-018169, del 10 de octubre de 2025, la suscriptora del contrato objeto a estudio, nos solicitó el traslado de los mencionados créditos desde el contrato 48018606 al contrato 67459314 y nos confirma su responsabilidad sobre los mismos, como deudora y codeudora. Hecho que se confirmó a través de la comunicación Rad No.: 25-240-153549 del 28 de octubre de 2025.

No obstante, para dar información del crédito, se hace necesario nos aporte copia de cédula como parte de la diligencia exigida para acreditar su identidad, toda vez que por ser un título valor, dichos soportes o información solo deben ser entregados al deudor del crédito, lo anterior por políticas de protección de datos personales, de acuerdo con lo establecido en la ley 1581 de 2012.

En concordancia con todo lo anterior, le informamos que no es factible para GASCARIBE S.A., E.S.P., atender favorablemente su **petición no. 2**, hasta tanto cumpla con los requisitos antes mencionados.

Petición no. 5. Con respecto a los reportes en centrales de riesgo, le informamos que, al momento de suscribir la solicitud de crédito como deudor, se autoriza expresamente a GASCARIBE S.A. E.S.P., para consultar y reportar en centrales de riesgo. Los reportes son realizados teniendo en cuenta el hábito de pago del usuario sobre el producto Brilla, se reporta de manera positiva o negativa. Este último se efectúa teniendo en cuenta los pagos extemporáneos efectuados por el usuario en cuanto al Crédito Brilla se refiere.

Cabe anotar que, sobre el crédito Brilla en donde es deudora (producto 53189825), el último reporte al 31 de enero de 2026 fue "AL DÍA". No obstante, a la fecha presenta un saldo pendiente por pagar de \$1.792.194, correspondiente a 5 facturas, por lo que se le sugiere realizar el pago de lo adeudado para evitar futuros reportes negativos.

En concordancia con todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los reportes realizados ante la central de riesgo Datacrédito y no es factible suspender la emisión de reportes solicitada.

Ahora bien, referente al crédito trasladado, cabe aclarar que, el reporte se efectúa sobre el deudor principal, es decir, no se generan reportes a los codeudores, así las cosas, GASCARIBE S.A. E.S.P., no está emitiendo reportes a su nombre ante las centrales de riesgo con relación a la deuda del crédito Brilla adquirida en el contrato origen 12002283.

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, en cuanto a su **petición no. 4**, 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.

Con relación a su **petición no. 1**, 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
237208059

Anexo: lo enunciado.