

Rad No.: 26-240-111199

Barranquilla, 9/03/2026

Señor(a)
JUANA APONTE CH.
Calle 5A No. 46 – 65
Valledupar

Contrato: 6221433

Asunto: Retiro de deuda -Desbloqueo de cupo.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 26 de febrero de 2026, radicada bajo el No. 26-000727, relativa al crédito Brilla cobrado en la facturación del servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 5A No. 46 – 65 de Valledupar, 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 el crédito fue adquirido por el (a) señor (a) NEL*** JAV*** RUI*** SER***(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 tomar una Fianza que respaldara la deuda, que al momento que el deudor del crédito cambie de domicilio, debe solicitar el traslado de la deuda a otro predio que cuente con el servicio de gas natural, esto debido a que el inmueble no es solidaridad con la deuda.

Ahora bien, para retirar la deuda del crédito brilla de la factura del servicio de gas natural del inmueble en comento, el propietario del inmueble deberá realizar la solicitud acreditando su calidad, para lo cual, debe aportar el Certificado de Tradición y Libertad (que no tenga más de 30 días de haber sido expedido) que indique la dirección del inmueble y fotocopia de la cédula de ciudadanía, con el fin de verificar que la solicitud está siendo presentada por el nuevo propietario del predio.

En caso de que el certificado de tradición y libertad no indique la dirección del predio, o esta sea incorrecta, deberá aportar copia del certificado de nomenclatura expedido por la autoridad competente, que señale el número de referencia catastral y el número de matrícula inmobiliaria.

Cabe aclarar que la señora JUA*** FRA*** APO*** CHI*** es quien registra como propietaria y nos aporta el certificado de tradición y libertad, pero al momento de validar la dirección el documento no indica la dirección del inmueble y nuestro sistema comercial registra en la dirección CL 5A KR 46 - 65, por lo que es necesario que nos aporte el certificado de nomenclatura, que nos indique la dirección correcta, numero de matrícula inmobiliaria y referencia catastral que coincidan en ambos documentos.

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

En cuanto a su petición de que se le entregue copia de la solicitud de crédito le indicamos que no es posible acceder a su solicitud, toda vez que al ser un título valor esta solo puede ser entregada al deudor del crédito anexando copia de la cedula, lo anterior de acuerdo con lo establecido en la ley 1581 de 2012, relativa a la protección de datos personales.

Referente a las centrales de riesgo, le informamos que GASCARIBE S.A. E.S.P., reporta a los deudores de créditos adquiridos a través del programa de Financiación no Bancaria Brilla mediante la autorización otorgada en una solicitud de crédito tramitada.

Teniendo en cuenta lo manifestado en su comunicación, fueron validados nuestros sistemas internos de información, en los cuales encontramos que, la señora JUA*** FRA*** APO*** CHI*** identificada con cédula 497****, no registra en nuestras bases de datos como deudora, ni codeudora responsable de ninguna obligación con Brilla, por lo tanto, GASCARIBE S.A. E.S.P., a través del programa BRILLA no se encuentra realizando ningún tipo de reporte a su nombre en las centrales de riesgo de DATACRÉDITO.

Si bien en el contrato 6221433 bajo el producto 52600765, se factura un crédito Brilla, este registra a nombre de una persona diferente a la peticionaria, por lo que los reportes en las centrales de riesgo se efectúan directamente sobre el deudor principal de las obligaciones financieras generadas por el crédito Brilla.

Así las cosas, el crédito Brilla facturado en el producto 52600765 no le afecta a usted ante Data crédito.

Así mismo, 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 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:
- Poder especial autenticado** especificando para cuál factura se autoriza la separación de facturas.
 - 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.

Por otra parte, relativa al cupo preaprobado de Brilla asignado al inmueble en comento, 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.

Así mismo, le indicamos que *"De conformidad con lo establecido en el artículo 158 de la ley 142 de 1.994, toda entidad o persona vigilada por la superintendencia de Servicios Públicos, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la citada ley, tiene obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscritos o usuarios de la ejecución del contrato de servicio públicos, dentro de un término de quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación"*.

Así las cosas, le informamos que GASCARIBE S.A. E.S.P., en la presente comunicación ha dado respuesta a sus peticiones y dentro de los términos establecidos.

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

GSS021/73
237782730