

Rad No.: 25-240-147298

Barranquilla, 24/09/2025

Señor(a)
ADELINA DEL CARMEN NAVARRO LEONES
Carrera 4 No. 9 – 4
Nueva Granada, Magdalena

Contrato: 66830289

Asunto: Solicitud de Información del Crédito Brilla.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 11 de septiembre de 2025, radicada bajo el No. 25-022133, relativa al crédito Brilla cobrado en la facturación del servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 4 No. 9 – 4 de Nueva Granada, 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 lo cual debe aportar las dos últimas facturas originales del servicio previamente canceladas, situación que efectivamente se dio al momento de realizar la solicitud del Crédito Brilla.

Le informamos que GASCARIBE abrió una línea de financiación orientada a la asignación de cupos de crédito para usuarios del servicio de gas natural domiciliario que hubiesen presentado una buena historia de pago del servicio y, para el cumplimiento de dicho propósito, se cobrarían las cuotas del crédito, a través de la facturación mensual del servicio público de gas natural, esto con previa autorización expresa del usuario o solicitante.

Para el caso en estudio el crédito facturado mediante el contrato No: 66830289 fue adquirido por el señor ADELINA DEL CARMEN NAVARRO LEONES quien figura como suscriptor/titular del servicio.

No obstante, para dar información, 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, esto de acuerdo con lo establecido en la ley 1581 de 2012 relativa a la protección de datos personales.

Así las cosas, no es posible el retiro del crédito Brilla debido a que el deudor/suscriptor (a) es el responsable del pago de la obligación.

En cuanto a su petición **No.1**, le aclaramos que, el crédito brilla está diseñado para ser facturado en una cuenta de cobro a través de la facturación mensual del servicio público de gas natural, con previa autorización expresa del usuario/solicitante, deudor y único responsable del crédito, Es por ello por lo que, no es posible para GASCARIBE S.A E.S.P., emitir facturas por separado en sus conceptos.

Respecto a su petición **No.2**, Referente a que se le dé respuesta en los tiempos de ley, 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.

Es pertinente resaltar que GASCARIBE S.A., E.S.P., como empresa garante y cumplidora de las normas que la rigen, respeta el derecho fundamental del debido proceso de los usuarios.

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 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 JÚBI BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS022/73
231357358