

Rad No.: 26-240-103975

Barranquilla, 28/01/2026

Señor(a)
LESVIA ESTHER GOMEZ CONEO
Calle 10 No. 3 – 128 Barrio San Isidro
El Reten

Contrato: 17121188

Asunto: Solicitud de información crédito brilla

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 16 de enero de 2026, radicada bajo el No. AR 26-000009, relativa al crédito Brilla cobrado en la facturación del servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 10 No. 3 – 128 de El Reten, 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 de estudio, los créditos fueron adquiridos por la señora LESVIA ESTHER GOMEZ CONEO, quien en calidad de suscriptora del servicio autorizo los cobros en la facturación del servicio de gas natural.

Cabe anotar que todos los créditos son tomados a título personal y nada repercuten con el pago de sus servicios, la empresa solo suspende por el no pago de lo relacionado al servicio de gas natural.

Con referente a la entrega de los soportes y entregar información relacionada al crédito brilla facturado señalar que la señora LESVIA ESTHER GOMEZ CONEO debe aportar la copia de la cedula de ciudadanía, toda vez que por ser un título valor, dichos soportes solo deben ser entregados al deudor del crédito, lo anterior según lo establecido en la ley 1581 del 2012 relativa a la protección de datos personales dando atención a su petición No. 1.

En concordancia con todo lo anterior, le informamos que no es factible para GASCARIBE S.A., E.S.P., atender favorablemente su solicitud, lo anterior atendiendo su petición No. 2.

Ahora bien, nos permitimos informarle que para hacer efectivo el seguro deudor brilla es necesario que nos anexe los siguientes documentos:

Certificación de la incapacidad total y permanente emitida por la Administradora de riesgos laborales (ARL) o Entidad promotora de salud (EPS) o Administradora de Fondo de Pensiones (AFP) o Junta Regional de Calificación de Invalidez o por médico laboral o de salud ocupacional, donde se especifique porcentaje de pérdida de la capacidad laboral, fecha de estructuración, categoría ocupacional, diagnósticos que se tuvieron en cuenta para la calificación y origen de la calificación, todo lo anterior con base en el manual único de calificación de invalidez.

Cabe anotar que es necesario que nos aporte la documentación completa para tramitar el pago del crédito ante la aseguradora.

Una vez cumpla con el anterior requisito, GASCARIBE S.A. E.S.P., iniciará las gestiones pertinentes ante la compañía aseguradora, por concepto del mencionado Crédito Brilla.

Por otro lado, le informamos 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.

Es importante indicarle que, cualquier queja y/o inconformidad sobre el artículo adquirido, deberá ser manejado directamente con el proveedor o Almacén donde realizó la compra; toda vez que, el proveedor es el responsable de la calidad, cantidad, entrega oportuna, asesoría técnica y estado de la mercancía.

En concordancia con lo anterior le informamos que, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., atender su petición; toda vez que, para realizar la anulación del mencionado Crédito Brilla, el proveedor deberá aportar a La Empresa todos los documentos soportes para hacer efectiva su anulación y acreditar el cobro de la facturación del servicio.

Una vez recibamos dichos documentos, se realizará la correspondiente nota 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 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.

i. **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

GSS016/73
236130967