

Rad No.: 26-240-114803

Barranquilla, 30/03/2026

Señor(a)
EDGARDO FELIX ROJAS DE ALBA
Carrera 54 No. 15 – 90
Soledad

Contrato: 67315369

Asunto: Solicitud de Información del Crédito Brilla.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 24 de marzo de 2026, radicada bajo el No. 26-008007, relativa al crédito Brilla cobrado en la facturación del servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 15 No. 55 - 2 Apartamento 3 de Soledad, 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 reclamación, le comunicamos que el crédito fue adquirido por el señor EDG*** FEL*** ROJ*** DE*** ALBA*** deudor del crédito, quien en calidad de SUCRIPTOR del servicio autorizó el cobro del mencionado crédito en la facturación del servicio de gas natural, a través del cual adquirió los artículos TELEVISOR, NEVERA Y SEGURO VOLUNTARIO CARDIF con el aliado KREDITKASA por valor de \$6.515.000.oo.

Que para que el suscriptor de la factura o propietario del inmueble tomara el crédito, debía realizar una venta desmaterializada que se efectúa digitalmente, el procedimiento de la venta es que el cliente se acerca a los diferentes aliados adscritos a Brilla con su cedula, el funcionario encargando ingresa la venta con los datos del usuario.

Al momento de realizar el crédito le validamos la identidad con un mensaje OTP (CROSSCORE), mecanismo de autenticación que permite verificar que un consumidor esté asociado con el número de teléfono y/o correo electrónico proporcionado, validando la información contra la base de datos de TRANSUNION® y la Registraduría Nacional del Estado Civil. En caso de coincidencia, el sistema procede a generar y enviar un Código de Verificación (OTP).

Una vez que arroje como respuesta un cotejo Exitoso de la identidad, se procede a ejecutar el documento digital, el cual el usuario lo firma con un código de seguridad (OTP) que es enviado al celular.

En cuanto a su petición del retiro del crédito, le aclaramos 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 de este.

En caso del desistimiento del crédito, la solicitud debe ser presentada por el deudor directamente donde el aliado quien es el encargado del proceso de anulación para lo cual debe enviar los documentos soporte para hacer efectiva la anulación deseada.

Cabe anotar que a la fecha el aliado no ha enviado soporte alguno, por lo que no es posible acceder a la solicitud de anulación de la venta.



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

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 JUBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS022/73
238867703