

RAD No. 26-240-113962

Barranquilla, 24/03/2026

Señor(a)
FLOR MARIA SANTIAGO URUETA
Carrera 4A No. 1B – 3
Zawady - Magdalena

Contrato: 67608148
Dirección Prestación del Servicio: Carrera 4A No. 1B – 3 de Zawady - Magdalena
Asunto: Solicitud recibida el día 13 de marzo 2026, radicada bajo el No. CG 26-000261

Damos respuesta a su comunicación, relativa al servicio de gas natural del inmueble antes referenciado, por lo que, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

En atención a su solicitud relacionada con el contrato 67608148, referente a la presunta adquisición irregular de productos mediante Crédito Brilla y a la solicitud de retiro del crédito Brilla.

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 establece que se puede otorgar crédito Brilla a quien figure como suscriptor o usuario del servicio, propietario del inmueble.

De acuerdo con la verificación realizada, el Crédito Brilla fue autorizado y adquirido por la señora Flor Maria Santiago Urueta persona que figura como deudor del crédito en calidad de usuario del servicio, el cobro fue activado en la facturación del servicio de gas natural. La operación de venta asociada se realizó a través del aliado comercial SODIMAC COLOMBIA S.A., correspondiendo a la financiación de 2 lavadoras, 2 neveras, 2 licuadoras y 2 aires acondicionados, mediante Crédito Brilla por valor de \$9.033.032.

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 valida la identidad con un lector biométrico, 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 de seguridad (OTP) que es enviado al celular.

GASCARIBE S.A. E.S.P. no distribuye ni entrega productos; su participación corresponde a la otorgación y administración del crédito, es decir, tiene un papel similar al que tiene una empresa que suministra tarjetas de crédito. Por tanto, cualquier queja o inconformidad relacionada con la entrega, calidad o existencia de los artículos debe presentarse directamente ante el proveedor o almacén donde se realizó la compra, quien es el responsable frente a la entrega de los mismos.

En cuanto a la solicitud de anulación o retiro del Crédito Brilla, el procedimiento establece que la petición de desistimiento debe ser presentada por el deudor ante el aliado comercial, quien es el encargado del proceso de anulación y debe remitir a GASCARIBE la documentación soporte necesaria para hacer efectiva la anulación. A la fecha, el aliado no ha remitido soporte que permita proceder con la anulación de la venta; por tanto, no es posible acceder a la solicitud de retiro del crédito. En consecuencia, la obligación de pago corresponde al deudor del crédito.

Es importante aclarar que el predio no responde de manera solidaria por la deuda; GASCARIBE S.A. E.S.P. únicamente puede suspender el servicio por falta de pago del servicio de gas natural.

Si desea gestionar el pago del servicio por separado, puede solicitarlo en cualquiera de nuestras oficinas de atención al usuario.

En aras de proteger el habeas data de los deudores del Crédito Brilla y evitar reportes negativos sin la debida verificación, GASCARIBE S.A. E.S.P., ha tomado las siguientes medidas: se requiere que el titular o suscriptor del servicio acredite su identidad previa a la generación de cualquier cupón parcial. Tenga en cuenta que el deudor del crédito podría ser reportado negativamente en caso de incumplimiento en el pago de la obligación.

Por todo lo anterior, no es posible retirar el Crédito Brilla asociado al contrato 67608148 mientras no se reciba por parte del aliado el soporte de anulación correspondiente; la responsabilidad del pago recae en el deudor del crédito.

Cualquier información adicional sobre el particular con gusto la suministraremos en nuestras oficinas de atención al usuario, a través de la línea telefónica 6053227000, o a través de nuestra página web www.gascaribe.com.

Atentamente,


CARLOS JÚBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

RGA/73
Número interacción 238495768.