

Rad No.: 26-240-122718

Barranquilla, 13/05/2026

Señor(a)
LEDIS MARINA CHAMORRO AMADOR
Calle 25 No. 14A Bis – 25
Plato

Contrato: 17191689

Asunto: Solicitud de Información del Crédito Brilla

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 27 de abril de 2026, radicada bajo el No. PLA 26-000104, relativa al Crédito Brilla que actualmente se factura en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 25 No. 14A Bis – 25 de Plato, contrato 17191689, 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, le informamos que, en el contrato 17191689 se están facturando dos (2) créditos bajo los productos 52941638 y 52992293.

- Bajo el producto 52941638, el crédito fue adquirido por el (a) señor (a) LED** MAR*** CHAMO*** AMAD** deudor del crédito, quien en calidad de suscriptor del servicio autorizó el cobro del mencionado crédito en la facturación del servicio de gas natural.

Este crédito fue adquirido el 4 de octubre de 2024, con el aliado CENCOSUD COLOMBIA SA, por un valor de \$6.739.600, donde adquirió los artículos 2 TELEVISORES, 2 NEVERAS Y SEGURO VOLUNTARIO CARDIF. Cabe resaltar que, GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P., asigna el cupo preaprobado Brilla al usuario, para la adquisición de artículos, bienes y/o servicios, en ninguna circunstancia el programa Brilla entrega dinero en efectivo a sus usuarios, así mismo le recordamos que, GASES DEL CARIBE 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.

- El crédito brilla facturado bajo el producto No. 52992293, corresponde a un crédito trasladado el cual fue adquirido mediante el contrato origen No. 66345586 por el (a) señor (a) IV** AND*** DE LA RO** RIV*** (deudor) donde usted LED** MAR*** CHAMO*** AMAD** figura como codeudor, al respecto le informamos que este crédito se realizó el 4 de octubre de 2024, por valor de \$7.950.000, para la compra de 2 AIRES ACONDICIONADOS, 2 LAVADORAS, 2 ESTUFAS, NEVERA Y SEGURO VOLUNTARIO CARDIF, con el aliado SUPERTIENDAS OLIMPICA SA.

Cabe mencionar que, estos créditos, fueron realizados por medio de una venta desmaterializada. Las ventas desmaterializadas se realizan digitalmente, el cliente se

BARRANQUILLA - COLOMBIA
CARRERA 54 No. 59 - 144

SANTA MARTA - COLOMBIA
AV. EL LIBERTADOR No. 15-29

VALLEDUPAR - COLOMBIA
CALLE 16A No. 4 -92

Teléfonos
Servicio al Cliente (605) 3227000 Conmutador (605) 3612499 - (605) 3197310

Gascaribe.com

acerca a los diferentes aliados adscritos a brilla con su cedula, el funcionario encargado ingresa la venta con los datos del usuario, luego realiza la validación de la identidad del usuario por medio de un lector biométrico dactilar, cuando ya es verificada la identidad se procede a ejecutar el documento digital, el cual el usuario lo firma con un código de seguridad que es enviado al celular.

Una vez verificada la identidad del (la) señor (a) LED** MAR*** CHAMO*** AMAD**, se procede a firmar la solicitud de crédito de manera electrónica con un código de seguridad (OTP) que le llega al celular.

La función del codeudor en un crédito brilla es respaldar la deuda, para que en caso de que el deudor principal cambie de vivienda esta deuda se trasladará al codeudor, si no es posible ubicar al deudor del crédito.

Cabe anotar que el señor (a) IV** AND*** DE LA RO** RIV*** (deudor) del crédito facturado en el producto 52992293, puede solicitar el traslado de la deuda a otro predio que cuente con el servicio de gas natural.

En concordancia con todo lo anterior, le informamos que no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., atender favorablemente sus **peticiones no. 1 y 2**; toda vez que, tanto el deudor como el codeudor son responsables de la deuda del Crédito Brilla adquirido. Se anexan copias de las solicitudes de crédito de acuerdo a su **petición no. 3**.

Referente a la denuncia presentada en la FISCALÍA le informamos que estaremos atentos a cualquier requerimiento por parte de la entidad competente.

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.

Por otra parte, le informamos 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 solicitar un cupón de pago parcial 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, 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 JÚBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS018/73
240197098

Anexo: lo enunciado.