

Rad No.: 26-240-123247

Barranquilla, 15/05/2026

Señor(a)
SANDRA MILENA RUIZ OROZCO
Carrera 27 No. 34 – 16 Barrio La Alborada
Ciénaga

Contrato: 66818301

Asunto: Solicitud de Información del Crédito Brilla

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 29 de abril de 2026, radicada bajo el No. CG 26-000421, relativa al Crédito Brilla que actualmente se factura en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 27 No. 34 – 16 de Ciénaga, contrato 66818301, 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 el crédito brilla al que usted hace referencia en su petición, facturado bajo el producto No. 53278609, corresponde a un crédito trasladado el cual fue adquirido mediante el contrato origen No. 67212541 por el (a) señor (a) BEAT*** EL*** RO*** SIE*** (deudor) donde usted SAN*** MIL*** RU** ORO*** figura como codeudor, al respecto le informamos que este crédito se realizó el 4 de julio de 2025, por valor de \$6.404.600, para la compra de LAVADORA Y 2 NEVERAS con el aliado ALCA LTDA. Se anexa copia de la solicitud de crédito. *Ver anexos.*

Cabe mencionar que, este crédito fue realizado por medio de una venta desmaterializada. Las ventas desmaterializadas se realizan digitalmente, el cliente se 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) SAN*** MIL*** RU** ORO***, 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.

Ahora bien, la señora BEAT*** EL*** RO*** SIE*** (deudor del crédito) puede solicitar el traslado de la deuda a otro predio que cuente con el servicio público de gas natural.

En concordancia con todo lo anterior, le informamos que no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., atender favorablemente su petición; toda vez que, tanto el deudor como el codeudor son responsables de la deuda del Crédito Brilla adquirido.

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.

Con todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., ha dado respuesta a sus **peticiones no. 1 y 2.**

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
240299438

Anexo: lo enunciado.