

RAD No. 26-240-137795

Barranquilla, 06/08/2026

Señor(a)
OMAR LUIS DE ORTA ORTIZ
Carrera 15E No. 2 Sur – 36
Aracataca – Magdalena.

Contrato: 17222771

Dirección Prestación del Servicio: Carrera 15E No. 2 Sur – 36 de Aracataca – Magdalena.

Asunto: Solicitud recibida el día 23 de julio 2026, radicada bajo el No. AR 26-000175

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:

De acuerdo con la verificación realizada, el Crédito Brilla facturado bajo el producto 53093603 corresponde a un crédito trasladado, originado en el contrato 17164972 y adquirido por el señor Gus**** Pé**** Ac**** (deudor) donde usted señor Omar Luis De Orta Ortiz figura como codeudor.

Cabe anotar que el crédito fue adquirido con el aliado comercial CENCOSUD COLOMBIA S.A. en el mes de abril de 2025 para la adquisición de electrodomésticos y seguro Cardif, el valor original del crédito fue de \$8.900.000; El crédito se formalizó mediante una venta desmaterializada realizada.

Las ventas desmaterializadas se realizan digitalmente, 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.
- ✓ El funcionario encargando 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 solicitante, se procede a firmar la solicitud de crédito de manera electrónica con un código de seguridad (OTP) que le llega al celular.

Es importante indicar que, el estado actual del crédito es activo por un valor total de \$11.423.758. **Se encuentra anexada la solicitud de crédito.**

Tenga en cuenta que la función del codeudor es respaldar la deuda y, en caso de que el deudor principal cambie de vivienda y no sea posible su ubicación, la obligación puede trasladarse al codeudor.

Por todo lo anterior, no es procedente retirar el crédito en los términos solicitados debido a que la persona que figura como deudor principal y la que figura como codeudor son responsables del crédito.

Ahora bien, el deudor principal podrá solicitar el traslado del crédito a un contrato que cuente con servicio de gas natural.

En cuanto a su solicitud de investigación le indicamos que, la empresa no es el ente competente para adelantar las investigaciones externas que usted solicita, por lo cual no es factible acceder a esa petición desde nuestra competencia.

Cabe aclarar que el Crédito Brilla se toma a título personal y no afecta el pago del servicio público; Gases del Caribe S.A. E.S.P. únicamente suspende el servicio por incumplimiento en el pago relacionado con el suministro de gas natural.

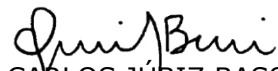
Si requiere efectuar el pago del servicio por separado, podrá solicitarlo en cualquiera de nuestras oficinas de atención al usuario.

En aras de proteger el Habeas Data de los deudores Crédito Brilla y evitar reportes negativos sin la debida verificación, si usted se encuentra en calidad de propietario del inmueble, previo a la generación de un cupón parcial deberá acreditar la titularidad con certificado de tradición del inmueble cuya fecha de expedición no sea mayor a 30 días y cuya dirección coincida exactamente con la del predio al que se presta el servicio.

Es pertinente resaltar que GASCARIBE S.A., E.S.P., como empresa garante y cumplidora de las normas que la rigen, respeta el derecho fundamental del debido proceso y defensa de los usuarios.

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 243616476.