

Rad No.: 24-240-146534

Barranquilla, 16/09/2024

Señor(a)

JOSE DAVID ORTIZ BARRIOS

josedortizbarrios@gmail.com

Carrera 8C Sur No. 48E - 15 Bloque B1 Apartamento 302 Urbanización Cayenas

Barranquilla

Contrato: 66421743 - 48045697

Asunto: Solicitud de Información del Crédito Brilla.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 30 de agosto de 2024, radicada bajo el No. 24-017198, relativa al crédito Brilla cobrados en las facturaciones del servicio de gas natural de los inmuebles ubicados en la Carrera 22B No. 54 - 10 Piso 2 Apartamento 2 y Carrera 22B No. 54 - 10 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 lo cual debe aportar las últimas facturas originales del servicio previamente canceladas, situación que efectivamente se dio al momento de realizar la solicitud del Crédito Brilla.

Para el caso en mención, se está facturando unos créditos en los contratos **No. 66421743** y Contrato **No. 48045697**, tal como señalamos a continuación:

Para el caso en mención, le comunicamos que el crédito se otorga a los usuarios/suscriptores o propietarios del inmueble, en el caso en estudio, el crédito se otorgó a quien cumplió con los requisitos exigidos para el mismo, no es necesario que sea el suscriptor del servicio.

Para el caso objeto a reclamación en el contrato **No. 66421743**, el crédito brilla facturado fue realizado en calidad de usuario del predio, por lo que para poder tomar el crédito brilla el deudor debió habitar el inmueble y entregó tres facturas originales que llegan al predio (abril, octubre y noviembre de 2023) De acuerdo con lo anterior le indicamos que el crédito siguió el protocolo correcto de ventas.

Le informamos que no es posible suministrar información ni soportes sobre dicho crédito, toda vez que por ser un título valor, solo debe ser entregado al deudor o codeudor del crédito, esto de acuerdo con lo establecido en la ley 1581 de 2012 relativa a la protección de datos personales.

Así las cosas, le señalamos que mientras el deudor habite el predio y sea la persona que hace uso del servicio, no es posible el retiro de la deuda.

Consideramos importante señalar además que los créditos Brilla cuenta con una Fianza como respaldo de pago, en caso de que el deudor incumpla con los pagos dicha fianza se encargara del proceso de cobro al deudor por el crédito adquirido.

Ahora bien, en caso de que el deudor que ya no habite el inmueble, le indicamos que este debe solicitar el traslado de la deuda a otro predio que cuente con el servicio de gas natural.

Por otro lado, para el caso objeto a reclamación en el contrato **No. 48045697**, el crédito Brilla fue realizado en calidad de usuario del servicio.

Así mismo le reiteramos que los créditos Brilla cuenta con una Fianza como respaldo de pago, en caso de que el deudor incumpla con los pagos dicha fianza se encargara del proceso de cobro al deudor por el crédito adquirido.

No obstante, le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., procedió a colocar el valor del crédito en Reclamo para luego proceder a retirar la deuda de la factura del servicio de gas natural del inmueble en comento, por lo anterior, el citado crédito no se verá reflejado en las próximas Facturaciones.

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 JÚBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS022/73
218121833
218122270