

Rad No.: 24-240-156949

Barranquilla, 18/11/2024

Señor(a)
DONALDO RAFAEL BALLESTAS MEJIA
donaldoballestas@gmail.com
Barranquilla

Contrato: 1174209

Asunto: Solicitud de Información del Crédito Brilla.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 28 de octubre de 2024, radicada bajo el No. 24-021591, relativa al traslado de la deuda del Crédito Brilla que actualmente se factura en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 35 No. 84 - 215 Bloque C10 Apartamento 103 de Barranquilla contrato 1174209 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.

De acuerdo con lo anterior, el día 16 de septiembre de 2024 el señor DONALDO RAFAEL BALLESTAS MEJIA realizó una solicitud de crédito en el, contrato 66750367 (origen), en dicha solicitud de crédito usted figura como deudor solidario o codeudor del citado Crédito Brilla. con el aliado KREDITKASA SAS, por valor de \$14.720.000 para la adquisición de MOTO. Anexamos copia de la solicitud de crédito

Los créditos que se asignen a los inmuebles cuentan con un codeudor que respalde la deuda, **en caso de que el usuario cambie de vivienda esta deuda se traslada al codeudor**, si no es posible ubicar al deudor del crédito.

Es importante señalar que el propietario del inmueble identificado con contrato 66750367, (donde se realizó el crédito), solicitó el retiro de este. Por ello, fue necesario trasladar el saldo pendiente del crédito a los deudores. Así las cosas y luego de realizar las verificaciones necesarias y de no poder ubicar al deudor del crédito encontramos un contrato (no. 1174209) donde el codeudor registra como suscriptor por lo que se le trasladó dicha deuda del crédito brilla a este contrato.

Así mismo, es le indicamos que los créditos fueron realizados por medio de venta desmaterializadas las cuales 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, luego realiza la validación de la identidad del usuario por medio de un LECTOR BIOMETRICO, 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.

Por todo lo anterior no es posible retirar la deuda porque tanto el deudor como el codeudor son responsables del crédito adquiridos.

Con referente a la denuncia le indicamos que estaremos atentos a cualquier requerimiento por parte del ente competente.

Ahora bien, para seguir con la investigación, es necesario que nos envíe otro documento de identidad que aclare la identidad de DONALDO RAFAEL BALLESTAS MEJIA, como licencia de conducir o pasaporte y copia de cédula de ciudadanía ampliada al 150% toda vez que la aportada esta ilegible.

Así mismo, debe anexar copia de su cédula de ciudadanía, legible y ampliada al 150%, con el fin de demostrar el hecho del cual fue víctima

Ahora bien, el señor DONALDO RAFAEL BALLESTAS MEJIA (deudor del crédito) puede solicitar el traslado de la deuda a otro predio que cuente con el servicio público de gas natural, para lo cual deberá acreditar su calidad de propietario, usuario o poseedor del predio.

Cabe resaltar 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 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.

En el evento que requiera pagar por separado el valor del servicio público, 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

GSS021/73
220215781
Anexo lo enunciado