

Rad No.: 25-240-118613

Barranquilla, 23/04/2025

Señor(a)  
LUZ MARINA ESCALANTE SANTIAGO  
Carrera 72 No. 74A – 31 Barrio La Concepción  
Barranquilla

Contrato: 1017185

Asunto: Solicitud de Información del Crédito Brilla.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 2 de abril de 2025, radicada bajo el No. 25-007541, relativa al crédito Brilla cobrado en la facturación del servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 72 No. 74A – 31 de Barranquilla, 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.**

Ahora bien, tal como se señaló en las comunicaciones con radicado 24-240-148853 del 27 de septiembre de 2024, 24-240-153159 del 23 de octubre de 2024, 24-240-157770 del 21 de noviembre de 2024, 24-240-163194 del 27 de diciembre de 2024, 25-240-102783 del 22 de enero de 2025 y 25-240-113007 del 20 de marzo de 2025, el crédito brilla que se cobra en la factura del servicio de gas natural del inmueble identificado con contrato No. 1017185, se encuentra a nombre de quien a la fecha registra como suscriptora del servicio.

Cabe mencionar que el citado crédito fue realizado el día 11 de octubre de 2022, que para poder realizar el crédito al momento de realizar el crédito le realizaron una validación de su identidad con un lector biométrico dactilar, el cual arrojó como respuesta HIT correspondiente a un cotejo exitoso de su huella.

Una vez verificada la identidad de la señora, la deudora procede a firmar la solicitud de crédito de manera electrónica con un código de seguridad (OTP) que le llega al celular.

Es importante aclararle que el servicio de biometría dactilar que gases del caribe ofrece a sus usuarios por medio de SECURID S.A.S, en calidad de operador biométrico de la registraduría nacional, coteja las métricas dactilares del usuario a través de un lector biométrico avalado por la registraduría nacional y compara la huella cotejada, contra la huella del usuario que se encuentra en la base de datos replica ii, la cual contiene las métricas dactilares de los ciudadanos colombianos.

Teniendo en cuenta lo anterior no es posible acceder a sus **peticiones 1 Y 2.**

Con relación a su **petición No. 4** de hacer entrega de la copia del acuerdo de pago y toda la documentación relacionada al crédito, le indicamos que la solicitud debe realizarla el deudor del crédito aportando copia de su cédula, lo anterior de acuerdo con lo establecido en la ley 1581 de 2012, relativo a la protección de datos personales.

Teniendo en cuenta lo indicado por usted y con ocasión de la denuncia presentada ante la fiscalía, nos permitimos informarle que la empresa continua atenta a cualquier requerimiento y/o decisión que nos señale la autoridad competente.

En cuanto a la petición **No. 5**, le indicamos que, en cuanto al servicio público cualquier persona puede presentar peticiones quejas o reclamo según la normatividad vigente.

Así mismo, 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.

Referente a su **petición No. 3** le informamos que, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., acceder a lo requerido de enviar el cobro del crédito Brilla por separado, debido a que cuando el usuario tomó el crédito Brilla, autorizó el cobro a través de la factura del servicio del gas natural.

No obstante, 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](http://www.gascaribe.com) sección Pagos y Servicios en línea.

Atentamente,

  
CARLOS JUBIZ BASSI  
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS021/73  
225544175