

Rad No.: 25-240-122689

Barranquilla, 16/05/2025

Señor(a)  
MABEL ESTHER MELGAREJO SANCHEZ  
Calle 2 No. 4 – 220  
Péndales - Atlántico

Contrato: 31000026

Asunto: Solicitud de Información del Crédito Brilla

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 25 de abril de 2025, radicada bajo el No. LU 25-000046, relativa al crédito Brilla facturado en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 2 No. 4 – 220 de Péndales - Atlántico, nos permitimos informarle 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 en mención, dando respuesta a la **segunda parte, petición No. 1**, tal como le fue explicado mediante Rad No.: 25-240-100687 del 8 de enero de 2025, el crédito brilla facturado bajo el producto 52797432 corresponde a un crédito trasladado el cual fue adquirido mediante el contrato origen No. 48222213 por la señora DILEYIS CABRERA SANTIAGO (deudor) donde usted MABEL ESTHER MELGAREJO SANCHEZ figura como codeudora.

Al respecto le informamos que, este crédito se realizó el día 4 de enero de 2024 por valor de \$7.475.000.00, para la compra de 2 CELULARES, 1 AIRE ACONDICIONADO, 1 TELEVISOR, 1 COMPUTADOR, ROPA Y SEGURO VOLUNTARIO CARDIF con el aliado ALMACENES EXITO S.A., este crédito fue realizado por medio de una venta desmaterializada, las cuales se realizan digitalmente y en donde su identidad fue validada por medio de un lector biométrico dactilar.

Así mismo le indicamos que 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.

Así las cosas, le reiteramos que la señora DILEYIS CABRERA SANTIAGO (DEUDOR), puede solicitar el traslado de la deuda a otro predio que cuente con el servicio de gas natural, para lo cual deberá acreditar su calidad de propietario, usuario o poseedor del predio.

Por todo lo anterior, no es posible para GASCARIBE S.A. E.S.P., acceder a su **petición No. 2, señalada en la segunda parte** de su escrito, de retirar la deuda porque tanto el deudor como el codeudor son responsables del crédito adquirido.

Por otra parte, dando respuesta a la **segunda parte, petición No. 3**, se anexa copia de la solicitud de crédito digital.

Con relación a su **petición No. 5**, le aclaramos que GASCARIBE S.A. E.S.P., no es el ente competente para realizar la verificación e investigación solicitada por usted, por lo que en caso de no haber firmado las mencionadas solicitudes de crédito es necesario que realice la denuncia frente al ente correspondiente por el hecho del cual fue víctima.

**Primera parte, petición No. 1:** Con relación a sus inquietudes por la separación de la factura le informamos 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. 6**, le informamos que por el citado crédito solo se reporta al deudor principal, así las cosas, no se están efectuando reporte en las centrales de riesgo sobre el codeudor.

**Primera parte, petición No. 2 y segunda parte petición No. 4:** 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.

**Primera parte, petición No. 3:** finalmente, le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P. ha dado respuesta a las peticiones del usuario dentro de la normatividad vigente, lo anterior, teniendo en cuenta lo estipulado en: "El artículo 158 de la Ley 142 de 1994



establece el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de presentación, para dar respuesta a los recursos, quejas y peticiones que presentan los suscriptores o usuarios de las empresas de servicios públicos.”

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 JÚBIZ BASSI  
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS018/73  
226259174

*Se anexa lo enunciado*