

Rad No.: 25-240-142525

Barranquilla, 2/09/2025

Señor(a)
MARISELA MARIA ORTIZ MARTINEZ
Calle 98C No. 3C-14 Manzana 4 Bloque 6 Apartamento 302
Barranquilla

Contrato: 48239252

Asunto: Solicitud de Información del Crédito Brilla.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 12 de agosto de 2025, radicada bajo el No. 25-019207, relativa al crédito Brilla facturado en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 98C No. 3C - 14 Manzana 4 Bloque 6 Apartamento 302 de Barranquilla, 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 establece que se puede otorgar crédito Brilla a quien figure como suscriptor del servicio, propietario o usuario.

Ahora bien, para el caso en reclamación en el citado servicio se están cobrando dos créditos brilla, adquiridos por el (a) señor (a) MARISELA MARIA ORTIZ MARTINEZ deudor del crédito, quien en calidad de suscriptor de la factura o propietario del inmueble autorizó el cobro del mencionado crédito en la facturación del servicio de gas natural.

Ahora bien, el primer crédito al cual usted hace referencia fue realizado el día 30 de octubre de 2016 a través del cual adquirió los artículos NEVERA, CELULAR Y LICUADORA, registrado en nuestro sistema comercial como "COMBO ELECTRODOMESTICOS", con el aliado COMERCIALIZADORA R&M S.A.S por valor de \$1.700.000.00, anexamos copia de la solicitud de crédito firmada.

Que para que el suscriptor de la factura o propietario del inmueble tomara el crédito Brilla debía entregar facturas originales no mayor a 6 meses, que en este caso entregaron las facturas de los meses de julio, agosto y septiembre de 2016, igualmente debía entregar la cedula original para que el aliado verificara el numero de la cedula y su fecha de expedición, una vez que verifican los datos que estén correctos procede a firmar la solicitud de crédito y coloca la huella.

El segundo crédito fue adquirido el día 18 de noviembre de 2017 a través del cual adquirió los artículos COLCHON registrado en nuestro sistema comercial como "CRÉDITO MUEBLES" con el aliado LAMI SAS por valor de \$672.000.00, anexamos copia de la solicitud de crédito firmada.

Que para que el suscriptor de la factura o propietario del inmueble tomara el crédito Brilla debía entregar facturas originales no mayor a 6 meses, que en este caso entregaron las facturas de los meses de octubre y noviembre de 2017.

Igualmente debía entregar la cedula original para que el aliado verificara el numero de la cedula y su fecha de expedición, una vez que verifican los datos que estén correctos procede a firmar la solicitud de crédito y coloca la huella.

Con ocasión de su solicitud, verificamos nuestra base de datos y constatamos que, se han realizado 4 acuerdos de pago.

- El primero realizado en el mes de octubre de 2019.
- El segundo en el mes de febrero de 2020.
- El tercero último acuerdo de pago que se encuentra vigente fue realizado el día 13 de febrero de 2023, el usuario del servicio, refinanció la deuda que presentaba el Crédito Brilla del citado inmueble, que ascendía a la suma de \$1.657.035.00, correspondiente a las cuotas pendientes de los meses de febrero de 2023 hasta junio de 2023, por valor de \$71.253.00 más el saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$1.585.782.00, (Anexamos Acuerdo de Pago).

Para llevar a cabo el acuerdo de pago del mencionado crédito, fue cancelada una cuota inicial por valor de \$20.000.00., y se le hizo un descuento de \$1.276.00, quedando un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$1.635.759.00., que fue refinanciado a 120 cuotas, por un valor aproximado mensual de \$13.509.00. de las cuales se han cobrado 25 cuotas y pagadas 22.

Consideramos importante indicarle que, al realizar un acuerdo de pago, los conceptos que GASCARIBE S.A. E.S.P., aplica inicialmente para el cobro de los valores, son modificados, generando así diferentes conceptos, los cuales son creados para efectos contables. Dichos conceptos son los denominados: SEGURO DEUDORES FNB, FINANCIACION CREDITO MUEBLES, FINANCIACION CREDITO COMBO, los cuales están siendo cobrados a través de la facturación del servicio del inmueble objeto de reclamación.

Cabe anotar que, a la fecha, el mencionado servicio, tiene un saldo pendiente por cancelar por valor de \$49.026.00., más un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$1.183.944.00.

Igualmente le indicamos que, la diferencia del valor en cada una de las cuotas que se causan mensualmente se debe a la modalidad de financiación pactada (tasa variable para los intereses). En tal sentido, cuando la Superintendencia Financiera periódicamente modifica sus tasas de interés, la cuota del crédito es afectada proporcionalmente hacia el alza o hacia la baja, dependiendo de la variación del interés mensual fijado por dicha autoridad financiera.

Es importante señalarle además que, debido al incumplimiento en los pagos de los Crédito Brilla, se han realizaron unas novaciones de la obligación o acuerdos de pago; es por ello que, cada vez que es refinanciada la deuda, se extiende el plazo a cancelar y, por ende, se generan intereses de financiación.

No obstante, si usted desea evitar el cobro de la financiación que este tipo de obligaciones genera, le sugerimos acercarse a nuestras oficinas para cancelar el saldo pendiente de la obligación o realizar abonos parciales adicionales al pago de la cuota mensual.

Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores facturados por concepto del citado acuerdo de pago.

Así las cosas, no es posible el retiro del crédito Brilla debido a que el (a) deudor (a) es el responsable del pago de la obligación.

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.

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
230199585

Anexo lo enunciado