

Rad No.: 25-240-146045

Barranquilla, 18/09/2025

Señor(a)
CANDELARIA TERESA RAMOS SOLANO
Carrera 12D No. 84 - 21 Piso 2
Barranquilla
Carrera 12D No. 84 - 21 Piso 2
Soledad

Contrato: 66553540

Asunto: Solicitud de Información del Crédito Brilla.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 3 de septiembre de 2025, radicada bajo el No. SO 25-002754, relativa al crédito Brilla cobrado en la facturación del servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 12D No. 84 - 21 Piso 2 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**. No es necesario que sea el suscriptor del servicio o tener una previa autorización del propietario del predio, debido a que todos los créditos son tomados a título personal y en nada repercuten con la prestación del servicio público.

Para el caso objeto a reclamación le comunicamos que, el crédito fue adquirido por la señora MARTHA CECILIA ALTAMIRANDA PADILLA deudor del crédito, quien en calidad de usuario del servicio autorizó el cobro del mencionado crédito en la facturación del servicio de gas natural.

Que para poder el usuario del servicio tomar el crédito Brilla debía tener un codeudor que respaldara la deuda, que al momento que el deudor del crédito cambia de domicilio, debe solicitar el traslado de la deuda a otro predio que cuente con el servicio de gas natural, si no realiza el traslado, se procede a trasladar la deuda al codeudor del crédito, esto debido a que el inmueble no es solidaridad con la deuda.

Le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., reporta a los deudores de créditos adquiridos a través de Brilla mediante la autorización otorgada en una solicitud de crédito tramitada.

Teniendo en cuenta lo manifestado en su comunicación, fueron validados nuestros sistemas internos de información, en los cuales encontramos que, la señora CANDELARIA RAMOS SOLANO identificada con CC 32613723 no registra en nuestras bases de datos como deudora, ni codeudora responsable de ninguna obligación con Brilla, por lo tanto, GASCARIBE S.A. E.S.P., a través del programa BRILLA no se encuentra realizando ningún tipo de reporte a su nombre en las centrales de riesgo de DATACRÉDITO.

Si bien en el contrato No: 66553540 bajo el producto No: 53083125, se factura un crédito Brilla, este registra a nombre de una persona diferente a la peticionaria, por lo que los reportes en las centrales de riesgo se efectúan directamente sobre el deudor principal de las obligaciones financieras generadas por el crédito Brilla. Por lo anterior no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., acceder a sus peticiones.

Por todo lo anterior queda claro que la señora CANDELARIA TERESA RAMOS SOLANO, no es la deudora responsable, por lo cual no habrá cobros a su nombre, ni reportes en las centrales de riesgo por dicho crédito Brilla.

Cabe anotar que, desde la fecha de la realización del crédito, las cuotas se vienen cancelando mensualmente, por lo que, si el deudor del crédito sigue habitando el inmueble no es posible el retiro del cobro de la deuda en la factura del servicio de gas natural del inmueble antes mencionado.

Con relación a su solicitud de entrega de más información o soportes del crédito señalamos que no es posible toda vez que por ser un título valor dicha información y documentación solo deben ser entregados al deudor del crédito, esto de acuerdo con lo establecido en la ley 1581 de 2012 relativa a la protección de datos personales.

En caso de mudanza del titular del crédito, este debe solicitar voluntariamente el traslado de la deuda a otro inmueble que cuente con el servicio público de gas natural.

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
231029903