

Rad No.: 25-240-148832

Barranquilla, 2/10/2025

Señor(a)
ANA EMILIA QUIROZ ARIZA
kasb8679@gmail.com
Calle 24 No. 28-76 Barrio Rebolo
Barranquilla

Contrato: 6124538

Asunto: Solicitud de Información del Crédito Brilla.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 12 de septiembre de 2025, radicada bajo el No. 25-022286, relativa al crédito Brilla cobrado en la facturación del servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 1E No. 56B – 47 de Soledad, nos permitimos hacer los siguientes respetuosos comentarios:

Revisados nuestros sistemas internos de información, encontramos que la señora ANA EMILIA QUIROZ ARIZA, con CC 64567413, figura como deudora de un crédito adquirido a través del servicio de financiación no bancaria "Brilla" que ofrece GASCARIBE a sus usuarios.

El crédito Brilla fue tomado el día 14 de noviembre de 2023 en calidad de suscriptora del servicio en el contrato No. 6124538 y se factura bajo el producto 52760221. Dicho crédito fue tramitado con el aliado ELECTRO AO S.A.S para la compra de AIRE ACONDICIONADO, NEVERA, ACCESORIOS DE COMPUTADORES y SEGURO VOLUNTARIO CARDIF por valor de \$ 8.135.000.00.

Consideramos importante señalar que la venta se tramitó de forma desmaterializada, estas ventas se realizan digitalmente, el cliente se acerca a los diferentes aliados adscritos a Brilla con su cédula, el funcionario encargando ingresa la venta con los datos del usuario, luego realiza la validación de la identidad del interesado por medio de un LECTOR BIOMÉTRICO, cuando ya es verificada la identidad se procede a ejecutar el documento digital, el cual es firmado por el deudor a través de un código de seguridad que es enviado al celular.

Una vez verificada la identidad de la señora ANA QUIROZ, se procedió a firmar la solicitud de crédito de manera electrónica con un código de seguridad (OTP) que le llegó al celular, el cual fue 4306.

Solicitud No. 4, 5,8 y petición No. 1, Nos permitimos anexar copia de la solicitud de crédito, donde se encuentra la información solicita por usted.

Solicitud No. 9 y 10 Aclaremos que, con respecto a su solicitud de entrega de la copia de la validación de seguridad, no es factible debido a que esta corresponde a información de manejo interno de La Empresa.

Solicitud No. 12,15 y petición No. 3 Por otra parte, resaltamos que, al momento de suscribir la solicitud de crédito, la señora ANA QUIROZ, autorizó expresamente a GASCARIBE para el tratamiento de sus datos personales y para consultar y reportar en

BARRANQUILLA - COLOMBIA
CARRERA 54 No. 59 - 144

SANTA MARTA - COLOMBIA
AV. EL LIBERTADOR No. 15-29

VALLEDUPAR - COLOMBIA
CALLE 16A No. 4 -92

Teléfonos
Servicio al Cliente (605) 3227000 Conmutador (605) 3612499 - (605) 3197310

Gascaribe.com

centrales de riesgo. Esto puede corroborarse en la página 2 numeral 22 de la solicitud de crédito tramitada.

Ahora bien, informamos que los reportes son realizados teniendo en cuenta el hábito de pago del usuario sobre el producto brilla, se reporta de manera positiva o negativa. el reporte negativo se efectúa teniendo en cuenta los pagos extemporáneos efectuados por el usuario en cuanto al crédito brilla se refiere.

Solicitud No. 6 y petición No. 2 Es menester anotar que, sobre el crédito brilla se ha efectuado un reporte negativo de acuerdo con el comportamiento de pago de dicha obligación. este reporte en mora por parte de GASCARIBE fue remitido el día 31 de julio de 2025, reportando una mora de 30 días ya que el crédito a cargo del usuario presentaba más de 3 cuotas pendientes por pago relativa a los meses de febrero a junio de 2025.

Solicitud No. 11 y 14 Previo a este reporte y siguiendo los lineamientos normativos, se remitió notificación previa al reporte negativo al usuario el día 8 de abril de 2025, anexamos la comunicación enviada, la cual su entrega efectiva fue el día 15 de abril de 2025, lo que puede corroborarse con la certificación de entrega que se remite como anexo.

Solicitud No. 3 y 2 y petición No. 5 El último reporte remitido por GASCARIBE el día 31 de agosto de 2025, fue en estado "Al día", teniendo en cuenta el pago realizado el día 14 de agosto de 2025.

Así las cosas, GASACRIBE actuó de acuerdo con la ley 1266 de 2008, toda vez que: 1. previo al reporte de información negativa a data crédito, GASCARIBE envió a la última dirección registrada por el peticionario en la solicitud de crédito, la comunicación previa de la deuda que exige la ley. adjuntamos nuevamente los datos del envío.

2. la comunicación previa se envió mediante la empresa SERVIEMPRESAS, especialista en servicios de mensajería, en este escrito se señaló el saldo adeudado al momento antes del reporte.

3. sólo transcurridos veinte (20) días calendario siguientes a la fecha de envío de la comunicación previa, GASCARIBE procedió a realizar el reporte negativo.

Solicitud No. 19 Así las cosas, ratificamos que, el reporte en mora remitido por GASCARIBE respecto del crédito a cargo de la señora ANA EMILIA QUIROZ ARIZA, siguió el debido proceso y cumple con todos los requisitos legales.

Consideramos importante mencionar que, respecto a sus **peticiones 1 y 13**, esta información y documentación son de manejo interno y confidencial de GASCARIBE S.A E.S.P., por lo tanto, no es posible suministrarla.

Solicitud No. 2 Es pertinente resaltar que GASCARIBE S.A., E.S.P., como empresa garante y cumplidora de las normas que la rigen, respeta el derecho fundamental del debido proceso de los usuarios.

Petición No. 7 Cabe anotar que, a la fecha el crédito brilla tiene un saldo pendiente por pagar por valor de \$896.771.00 por las facturas de julio a septiembre 2025, más un diferido pendiente por facturar de \$3.860.063.00. Así mismo nos permitimos anexar estado de deuda a la fecha.

Por todo lo expuesto GASCARIBE S.A E.S.P., confirma los valores facturados por concepto del crédito brilla y le informa que no es factible acceder a su **petición No. 5**, toda vez que usted figura como deudora principal del crédito facturado.

Solicitud No. 16 nos permitimos anexar constancia de pagos desde el día 14 de noviembre de 2023 hasta la fecha de acuerdo con su solicitud.

Solicitud 17 y 18 le informamos que en el citado contrato no se ha realizado cambio de acreedor así mismo de indicamos que dentro de las políticas del programa crédito rotativo Brilla **NO** se efectúan cobros por gastos de cobranza. En consecuencia, no se le ha efectuado ningún cobro por este concepto.

Solicitud No. 20 le indicamos que *"De conformidad con lo establecido en el artículo 158 de la ley 142 de 1.994, toda entidad o persona vigilada por la superintendencia de Servicios Públicos, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la citada ley, tiene obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscritos o usuarios de la ejecución del contrato de servicio públicos, dentro de un término de quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación"*.

Así las cosas, le informamos que GASCARIBE S.A. E.S.P., en la presente comunicación ha dado respuesta a sus peticiones y dentro de los términos establecidos.

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
231378973
Anexo lo enunciado