

Rad No.: 25-240-148158

Barranquilla, 29/09/2025

Señor(a)
DAIRO JESUS PALACIN
dajepal48@gmail.com
Calle 22B No. 31-116
Soledad

Contrato: 8092806

Asunto: Solicitud de información crédito brilla

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 12 de septiembre del 2025, radicada bajo el No. SO 25-002864, relativa al crédito Brilla cobrado en la facturación del servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 26A No. 23A – 6 de Malambo, 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**. Tal como fue señalado en la comunicación No 25-240-143303 del 5 de septiembre del 2025 y No. 25-240-136392 del 31 de julio del 2025.

Para el caso objeto a reclamación el crédito fue adquirido por la señora DISNEYLA JIMENEZ BOHORQUEZ, quien en calidad de suscriptor del servicio de gas natural para esa fecha autorizó el cobro del mencionado crédito en la facturación del servicio de gas natural.

Que para que el suscriptor de la factura o propietario del inmueble tomara el crédito, debía realizar una venta desmaterializada que se efectúa digitalmente, el procedimiento de la venta es que el cliente se acerca a los diferentes aliados adscritos a Brilla con su cedula, el funcionario encargando ingresa la venta con los datos del usuario, al momento de realizar el crédito le valida la identidad con un lector biométrico dactilar, una vez que arroje como respuesta un cotejo Exitoso de la identidad, se procede a ejecutar el documento digital, el cual el usuario lo firma con un código de seguridad de seguridad (OTP) que es enviado al celular.

Es importante resaltar que el señor GERARDO TORRES QUINTERO no registra como deudor responsable del crédito para el caso en reclamación por lo que no se trata de suplantación o fraude.

Cabe anotar que todos los créditos son tomados a título personal y nada repercuten con el pago de sus servicios,

Reiteramos que, para retirar la deuda del crédito brilla de la factura del servicio de gas natural del inmueble antes señalado, el propietario del inmueble en comento deberá realizar la solicitud, acreditando su calidad, para lo cual, debe aportar el Certificado de Tradición y Libertad (que no tenga más de 30 días de haber sido expedido), que indique

claramente la dirección del citado inmueble, con el fin de verificar que la solicitud está siendo presentada por el nuevo propietario del predio y fotocopia de la cédula.

En caso de que el Certificado de Tradición y Libertad no indique la dirección del predio, o esta sea incorrecta, deberá aportar copia del Certificado de Nomenclatura expedido por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi (IGAC) que señale el número de Referencia Catastral y el número de Matrícula Inmobiliaria.

En concordancia con todo lo anterior, le informamos que no es factible para GASCARIBE S.A., E.S.P., atender favorablemente su solicitud, hasta tanto cumpla con los requisitos antes mencionados.

O en su defecto, el (la) deudor (a) del crédito, puede solicitar el traslado de la deuda a otro predio que cuente con el servicio público de gas natural, para lo cual deberá acreditar su calidad de propietario, usuario o poseedor del predio.

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.

Relativa a su solicitud de cambio de nombre nos permitimos informarle que, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., realizar el cambio de nombre en la facturación del servicio de gas natural del inmueble antes señalado toda vez que, por política comercial, es necesario que nos aporte certificado de tradición y libertad vigente (no mayor a 30 días de haber sido expedido) y la fotocopia de la cédula para confirmar que la solicitud está siendo realizada por el propietario. La dirección del inmueble donde se presta el servicio deberá coincidir con la señalada en dicho documento.

En caso de que no corresponda la dirección del inmueble donde se presta el servicio de gas natural, el usuario deberá aportar Certificado de Nomenclatura expedido por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi (IGAC) o la autoridad competente, con el fin de realizar verificación en terreno por parte de la empresa.

Es importante mencionarle que, una vez nos aporte los documentos señalados, realizaremos el cambio de titular, según corresponda.

Para finalizar es importante indicar que, los recursos de vía administrativa no proceden contra nuestra presente comunicación toda vez que, de conformidad con lo establecido por la ley 142 de 1.994 en su artículo 154, este recae únicamente sobre las peticiones relativas a la prestación del servicio público tal y como allí se señala, el cual transcribimos a continuación: *"...El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa **a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato**"* Por tratarse de un asunto que no se refiere a la prestación del servicio de gas natural, no es posible para La Empresa dar trámite al recurso solicitado por usted contra la presente comunicación. No obstante, se le dará respuesta como un derecho de petición.

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

GSS020DP/73
231368066