

Rad No.: 25-240-151197

Barranquilla, 15/10/2025

Señor(a)
ANA ROSA ARENILLA DE ESTEVEZ
Calle 115 # 10K – 23 Barrio El Pueblo
Barranquilla

Contrato: 1116103

Asunto: Retiro de deuda.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 30 de septiembre de 2025, radicada bajo el No. 25-024138, relativa al crédito Brilla cobrado en la facturación del servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 115 No. 10K – 23 de Barranquilla, le informamos que, el beneficiario que desea hacer efectivo el crédito debe cumplir con los términos y condiciones establecidos por La Empresa.

Petición No. 1 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 objeto a reclamación el crédito fue adquirido por el (a) señor (a) ANA ROSA ARENILLA DE ESTEVEZ deudor del crédito, quien en calidad de suscriptor del servicio de gas natural autorizó el cobro del mencionado crédito en la facturación del servicio de gas natural el cual fue adquirido con el aliado MULTIPISOS Y ELECTRODOMESTICOS DEL CARIBE S.A.A el día 28 julio de 2025, por los artículos CELULAR SAMSUNG CON IVA - NEVERA MABE - AIRE ACONDICIONADO HACEB, para un valor de \$ 7.000.000.

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.

Petición No. 2 y 4 nos permitimos anexar copia de la solicitud de crédito de acuerdo con lo manifestado por usted.

En concordancia con todo lo anterior, le informamos que no es factible para GASCARIBE S.A., E.S.P., atender favorablemente su **petición No. 5**.

Petición No. 3 Le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., no distribuye productos, sino que otorga créditos para la adquisición de productos; es decir, tiene un papel similar al que tiene una empresa que suministra tarjetas de crédito.

De acuerdo con lo anterior le indicamos que, los datos relacionados con el asesor que realizó la venta Brilla, deben ser solicitados directamente al proveedor o almacén donde se realizó la venta, debido a que este es funcionario del mismo.

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.

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

Petición No. 6 Ahora bien, le informamos que, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., acceder a lo requerido de enviar el cobro del crédito Brilla por separado, debido a que cuando el usuario tomó el crédito Brilla, autorizó el cobro a través de la factura del servicio del gas natural.

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
232014246
Anexo lo enunciado