

Rad No.: 25-240-149422

Barranquilla, 6/10/2025

Señor(a)
JOSE AREVALO
Calle 5 No. 4A Sur – 25
El Reten

Contrato: 17155303

Asunto: Solicitud de Información del Crédito Brilla.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 19 de septiembre de 2025, radicada bajo el No. 25-000284, relativa al crédito Brilla facturado en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 5 No. 4A Sur – 25 El Reten, 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.

Reiteramos tal como se le indico mediante comunicación No. 25-240-118583 del día 23 de abril de 2024, en donde se le indicó 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.

La persona que toma el crédito firma una solicitud de crédito donde autorizó a que el crédito se cobrara en la factura del servicio de gas natural. De acuerdo con lo anterior, cualquier queja y/o inconformidad sobre el artículo adquirido deberá ser manejado directamente con el proveedor o almacén donde realizó la compra; toda vez que, el proveedor es el responsable de la calidad, cantidad, entrega oportuna, cambio, asesoría técnica y estado de la mercancía.

No obstante, le indicamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., dio a conocer dicha situación al proveedor donde usted realizó la compra y nos indican lo siguiente: Se revisó equipo y se detectó oxidación.

El técnico determinó que este daño no está cubierto por la garantía, por lo que fue negada.

Así mismo le señalamos que para poder anular un crédito es el aliado quien nos debe enviar todos los documentos soporte para hacer efectiva la anulación y hasta la fecha el aliado ELECTRO AO S.A.S, no ha enviado soporte alguno.

Por todo lo anterior no es posible cumplir su solicitud por parte de GASES DEL CARIBE.

De acuerdo con lo anterior, le reiteramos dirigir su solicitud ante el proveedor del artículo.

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

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

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.

Por otra parte, referente a lo manifestado por usted con relación a que fue negada la recepción de su petición nos permitimos informar que hemos tomado atenta nota a sus observaciones con el propósito de continuar mejorando la calidad de nuestro servicio.

Realizamos la validación de su caso, encontrando que hubo confusión de parte del asesor en cuanto a los requisitos mínimos para la recepción de derechos de petición, por lo que, tomamos las acciones correctivas que requiere el tema.

Queremos resaltar que, para garantizar el cumplimiento de los Organismos y Leyes que nos rigen, capacitamos y evaluamos constantemente al personal encargado de ello, con el fin que las labores que se le encomiendan se lleven a cabo en los mejores términos de cordialidad y entendimiento con el usuario. Por lo que ofrecemos disculpas por los inconvenientes ocasionados.

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
231632194