

Rad No.: 26-240-103539

Barranquilla, 26/01/2026

Señor(a)
MARIA TERESA CHICO MARCHENA
Carrera 9J1 No. 78 - 14
Barranquilla

Contrato: 67285296

Asunto: Solicitud de Información del Crédito Brilla

En respuesta a la comunicación recibida en nuestras oficinas el día 9 de enero de 2026, radicada bajo el No. 26-000545, relativa al Crédito Brilla cobrado en la facturación del servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 9J1 No. 78 - 14 de Barranquilla, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Los recursos de vía administrativa no proceden contra nuestra comunicación No. 25-240-159013 de fecha 28 de noviembre de 2025, 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" (subrayas y negrillas fuera del texto). 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 interpuesto por usted contra la comunicación no. 25-240-159013 del 28 de noviembre de 2025. No obstante, se le dará respuesta como un derecho de petición.

Con relación al crédito Brilla 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.

Con ocasión a su comunicación, le informamos nuevamente tal como fue señalado en las comunicaciones bajo los radicados No: 25-240-159013 del 28 de noviembre de 2025 y 25-240-125009 del 30 de mayo de 2025 y donde fue anexa la solicitud de crédito, que el crédito brilla facturado bajo el producto: 53056286, corresponde a un crédito trasladado el cual fue adquirido mediante el contrato origen: 67307816 por el señor ALFREDO ANDRES MAYA DONADO (deudor) donde usted MARIA TERESA CHICO MARCHENA figura como codeudor.

Al respecto le informamos que, este crédito se realizó el 22 de febrero de 2025 por valor de \$8.717.654 para la compra de 2 NEVERAS, 3 AIRES ACONDICIONADOS, LAVADORA, 2 ENSERES MENORES, VENTILADOR Y SEGURO VOLUNTARIO CARDIF, con el aliado SUPERTIENDAS OLIMPICA SA. Este crédito fue realizado por medio de una venta desmaterializada. Las ventas desmaterializadas se realizan digitalmente, el cliente se acerca a los diferentes aliados adscritos a Brilla con su cedula, el funcionario encargado ingresa la venta con los datos del usuario, luego realiza la validación de la identidad del

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

usuario por medio de un lector biométrico dactilar, cuando ya es verificada la identidad se procede a ejecutar el documento digital, el cual el usuario lo firma con un código de seguridad que es enviado al celular.

Una vez verificada la identidad de la señora MARIA TERESA CHICO MARCHENA, se procede a firmar la solicitud de crédito de manera electrónica con un código de seguridad (OTP) que le llega al celular el cual fue 7572.

Se resalta que, los créditos que se asignen a los inmuebles cuentan con un codeudor que respalde la deuda, **en caso de que el usuario cambie de vivienda esta deuda se traslada al codeudor**, si no es posible ubicar al deudor del crédito.

Ahora bien, el señor ALFREDO ANDRES MAYA DONADO (deudor del crédito) puede solicitar el traslado de la deuda a otro predio que cuente con el servicio público de gas natural.

En concordancia con todo lo anterior, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., retirar la deuda toda vez que, tanto el deudor como el codeudor son responsables del crédito adquirido.

Es de mencionar que, los créditos se causan de acuerdo con las solicitudes de crédito firmadas y de acuerdo con lo pactado en las mismas. Para el cumplimiento del propósito de brilla, se cobrarían las cuotas del crédito a través de la facturación mensual del servicio de gas natural con previa autorización expresa del solicitante, al firmar las solicitudes de crédito usted autorizó.

Ahora bien, teniendo en cuenta lo indicado por usted y con ocasión de la denuncia presentada ante la FISCALÍA, nos permitimos informarle que la empresa estará atenta a cualquier requerimiento que nos soliciten las autoridades competentes.

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 solicitar un cupón de pago parcial 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, 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

GSS018/73
235966358