

Rad No.: 25-240-130863

Barranquilla, 3/07/2025

Señor(a)
SATURNINA DEL CARMEN JEREZ GUERRERO
Carrera 10 No. 7-67
El Difícil

Contrato: 66834342

Asunto: Solicitud de información

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 16 de junio del 2025, radicada bajo el No. ELD 25-000048, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en el Carrera 10 No. 7 – 68 de Nueva Granada, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

En el contrato No. 66834342 se facturan 3 créditos brilla de acuerdo con solicitudes de crédito tramitadas por quien a la fecha figura como suscriptora del servicio.

Ahora bien, con respecto al crédito tomado en el mes de octubre 2023, este se realizó con el aliado ELECTRO 4 LTDA por la suma de \$5.050.000.00, para la compra de *Televisor Exclusive Y Aire Acondicionado Electrolux*. Ahora bien, para brindar más información referente al crédito Brilla es necesario que nos aporte copia de su cédula, lo anterior según lo establecido en la ley 1581 del 2012 relativa a la protección de datos personales.

Del mismo modo, 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.

Según las condiciones generales del crédito, es el proveedor y/o la marca fabricante del artículo, quienes se harán responsables de atender los requerimientos correspondientes a garantía y estado de la mercancía, para lo cual usted debe remitirse directamente al proveedor o comunicarse con el Centro de Servicio de este, para solicitar **la devolución del artículo, cambio de los productos o la anulación de la compra**. De lo contrario, deberá comunicarse directamente con la marca del producto.

Así mismo, le indicamos que la empresa no es ente competente para realizar las investigaciones solicitadas por usted referente al asesor que realizó el trámite del crédito ya que por no ser funcionario de GASCARIBE S.A. E.S.P., no es posible acceder a su petición. 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.

Por todo lo antes expuesto no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., acceder a su solicitud de retiro de la deuda debido a que la deudora es responsable de esta obligación.

Con referente a la denuncia adjunta nos permitimos señalar que, estaremos atentos a cualquier requerimiento por parte del ente competente de la investigación.

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

GSS020DP/73
228114009