

Rad No.: 25-240-135049

Barranquilla, 25/07/2025

Señor(a)
YADIRA CECILIA OROZCO MELENDEZ
Carrera 6 No. 5 – 41 Barrio Paraíso
Río Frio - Zona Bananera - Magdalena

Contrato: 17106398

Asunto: Solicitud de Información Crédito Brilla.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 08 de julio de 2025, radicada bajo el No. CG 25-000841, referente al crédito Brilla facturado en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 6 No. 5 – 41 de Río Frio (Zona Bananera, Magdalena), 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 o usuario del servicio, propietario del inmueble.

Para el caso objeto a reclamación el crédito fue adquirido el día 13 de diciembre de 2024 por la señora YADIRA CECILIA OROZCO MELENDEZ deudor del crédito, quien en calidad de suscriptor de la factura o propietario del inmueble autorizó el cobro del mencionado crédito en la facturación del servicio de gas natural, a través del cual adquirió los artículos TELEVISOR, LAVADORA, CAMPANA EXTRACTORA Y ROPA, con el aliado ALMACENES EXITO S.A. por valor de \$428.2055. Anexamos copia de la solicitud de crédito.

Con relación a lo indicado por usted, 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, en caso de no estar de acuerdo con la entrega de los artículos le sugerimos presentar su inconformidad directamente con el aliado encargado de la venta.

Ahora bien, 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 validan 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 el cual fue 4281.

Así las cosas, no es posible el retiro del crédito brilla debido a que la deudora es la responsable del pago de la obligación.

Con Referente a la denuncia presentada ante la Fiscalía le indicamos que, la empresa estará atenta a cualquier requerimiento por parte del ente encargado.

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.

Es importante resaltar 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 de créditos Brilla.

En el evento que requiera generar un cupón de pago parcial para cancelar los valores correspondientes al servicio de Gas 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 JÚBI BASSI
 Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS019/73
 228912316

Se anexa lo enunciado