

Rad No.: 26-240-110802

Barranquilla, 6/03/2026

Señor(a)
ANDREA GOMEZ
Calle 130 No. 9G - 141 Torre 33 Apartamento 402
Barranquilla

Contrato: 66992544

Asunto: Solicitud de información crédito brilla

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 19 de febrero de 2026, radicada bajo el No. 26-004489, relativa al crédito Brilla cobrado en la facturación del servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 130 No. 9G - 141 Torre 33 Apartamento 402 de Barranquilla, 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.**

Ahora bien, para el caso en reclamación, el crédito fue adquirido por el (a) señor (a) AND*** FERN***** GO*** MED*** 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, con el aliado COMERCIALIZADORA RYM S.A.S por valor de \$5.702.000.

Que para que el suscriptor de la factura o propietario del inmueble tomara el crédito Brilla debía entregar dos facturas originales no mayor a 6 meses, igualmente debía entregar la cedula original para que el aliado verificara el numero de la cedula y su fecha de expedición, una vez que verifican los datos que estén correctos procede a firmar la solicitud de crédito y coloca la huella.

No obstante, para dar información del crédito, se hace necesario nos aporte copia de cédula como parte de la diligencia exigida para acreditar su identidad, toda vez que por ser un título valor, dichos soportes o información solo deben ser entregados al deudor del crédito, lo anterior según lo establecido en la ley 1581 del 2012 relativa a la protección de datos personales.

Cabe resaltar que se adjuntan fotocopias de cedula, pero estas no son legibles, por lo que es necesario nos la vuelva aportar y así poder brindar mayor información.

Así las cosas, no es posible el retiro del crédito brilla debido a que el (a) deudor (a) es el responsable del pago de la obligación, lo anterior atendiendo a su petición No. 1.

En cuanto a su petición No. 2, de acuerdo con su solicitud GASCARIBE S.A. E.S.P., bloqueó el cupo Brilla que tenía asignado al servicio de gas natural del predio en mención.

De acuerdo con lo anterior, le indicamos que en el evento que requiera la reactivación de cupo Brilla, deberá solicitarlo a través de este mismo medio anexando copia del certificado de tradición y libertad del predio en mención, que no tenga más de 30 días de haber sido expedido.

Cabe anotar que, para la asignación de cupos se evalúa principalmente el hábito de pago del servicio, el cumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes, así como también el tiempo que tenga el usuario de ser el propietario del bien inmueble, es decir, que si en el tiempo evaluado el usuario dejó vencer tres o más facturas se asigna cupo cero, igualmente ocurre cuando tienen menos de dos años de ser propietarios de la vivienda.

En cuanto a su petición No. 3, reiteramos que por ser un título valor, dichos soportes o información solo deben ser entregados al deudor del crédito, lo anterior según lo establecido en la ley 1581 del 2012 relativa a la protección de datos personales.

En cuanto a su petición No. 4, Le informamos que, al momento de suscribir la solicitud de crédito, se autorizó expresamente a GASCARIBE para consultar y reportar en centrales de riesgo. Los reportes son realizados teniendo en cuenta el hábito de pago del usuario sobre el producto Brilla, se reporta de manera positiva o negativa.

Este último se efectúa teniendo en cuenta los pagos extemporáneos efectuados por el usuario en cuanto al Crédito Brilla se refiere.

Cabe anotar que sobre el crédito Brilla en mención el último reporte al 31 de enero de 2026 fue -MORA DE 120 DÍAS O MÁS-, por la suma de \$5.790.382 correspondiente a las facturas pendientes por pagar desde abril 2025 a enero 2026.

En concordancia con todo lo anterior, GASCARIBE confirma los reportes realizados ante la central de riesgo.

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

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

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:

. **Poder especial autenticado** especificando para cuál factura se autoriza la separación de facturas.

i. **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

GSS016/73
237495058