

Rad No.: 25-240-164049

Barranquilla, 30/12/2025

Señor(a)
NATACHA RUSSO SALCEDO
Calle 29I4 No. 21D - 14 Manzana K Casa 235
vite.68@hotmail.com
Santa Marta

Contrato: 2181987

Asunto: Solicitud de información crédito brilla

En respuesta a sus comunicaciones recibidas en nuestras oficinas y recibida a través de nuestra página web el día 09 de diciembre de 2025, radicadas bajo el No. WEB 25-021575 y 25-030868, relativa al crédito Brilla cobrado en la facturación del servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 29I4 No. 21D - 14 Manzana K Casa 235 de Santa Marta, 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**, lo anterior atendiendo a su solicitud No. 5.

Revisando nuestro sistema de gestión comercial, en el servicio de gas natural del contrato No.2181987 se viene facturando el crédito Brilla de acuerdo con la solicitud de crédito registrada a nombre de la señora NATACHA RUSSO SALCEDO, quien autorizó el cobro de este.

Al respecto le indicamos que, el crédito se efectuó el 03 de febrero de 2022, con el aliado PUNTO CENTER LTDA por valor de \$5.975.500 para la adquisición de ENSERES MENORES, LAVADORA Y 2 NEVERA.

Para la realización del crédito, además del diligenciamiento de la solicitud de crédito, la deudora aportó las facturas originales, presentó la cedula original, la cual le sacaron copia y está anexa en la solicitud de crédito, así mismo firmó y colocó la huella en la solicitud de crédito.

Así las cosas, le indicamos que el cobro se está efectuando de acuerdo con las condiciones pactadas en la solicitud de crédito tramitada, por lo anterior no es posible el retiro de la obligación, porque tanto el deudor como el codeudor son responsables del crédito adquirido, lo anterior atendiendo a su solicitud No. 1.

Ahora bien, mediante la comunicación No. 25-240-103432 del 27/01/2025, le fueron aportados los soportes de la solicitud de crédito.

Por otro lado, referente a la denuncia presentada en la FISCALÍA le informamos que estaremos atento a cualquier requerimiento por parte de la entidad competente.

En cuanto a su solicitud No. 2, le informamos que debe aportar copia de la cedula para información del crédito toda vez que, al ser un título valor, dichos soportes solo deben

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

ser entregados al deudor del crédito aportando copia de su cedula, esto debido a que la empresa debe comprobar que se le está entregando la solicitud a la persona que aparece como deudor del crédito, ya que en la solicitud de crédito aparece información personal del usuario, lo anterior de acuerdo a la ley 1581 de protección de datos.

En cuanto a su solicitud No. 3, 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.

En cuanto a su solicitud No. 4, reiteramos que, tal como le fue indicado en la comunicación Rad. 25-240-158600 del 27 de noviembre de 2025, reiteramos que, al momento en el que un usuario firma una solicitud de crédito brilla como deudor autoriza a GASES DEL CARIBE para el tratamiento de sus datos personales y para consultar y reportar en centrales de riesgo. Los reportes pueden ser positivos o negativos dependiendo el hábito de pago del usuario sobre la obligación financiera.

Los reportes negativos se efectúan cuando existen pagos extemporáneos sobre la deuda.

Reiteramos que, la peticionaria figura como deudora de un crédito Brilla realizado en el contrato No. 2181987 y facturado en el producto No.52344999. S

obre esta obligación se han efectuado reportes negativos de acuerdo con el comportamiento de pago de dicha obligación.

El primer reporte en mora (negativo) por parte de GASCARIBE fue remitido el día 31 de mayo de 2024, reportando una mora de 30 días ya que el crédito a cargo del usuario presentaba más de 3 cuotas pendientes por pago.

El segundo reporte negativo se remitió el 28 de febrero de 2025 por tener más de 3 cuotas pendientes por pago. La deuda acumuló una mora de más de 120 días y fue normalizada mediante un acuerdo de pago realizado en agosto 2025.

A la fecha presenta un saldo pendiente por pagar de \$650.929 por las facturas de septiembre a noviembre 2025, por lo que se le sugiere realizar el pago de lo adeudado para evitar futuros reportes negativos.

En concordancia con todo lo expuesto, GASCARIBE, confirma los valores facturados por concepto del crédito Brilla y los reportes emitidos en las centrales de riesgo por lo que no es factible acceder a su solicitud de eliminación de estos.

En cuanto a su solicitud No. 7, le informamos que se ha brindando respuesta a su solicitud conforme a la normativa legal vigente.

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:
 - . **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
234792700
234798259