

Rad No.: 26-240-117294

Barranquilla, 14/04/2026

Señor(a)
LIANNA PRIMO E.
Calle 26 No. 6 – 19
Sabanalarga - Atlántico

Contrato: 48152991

Asunto: Solicitud de Información.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 20 de marzo de 2026, radicada bajo el No. 26-007878, referente al crédito Brilla facturado en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 26 No. 6 – 19 de Sabanalarga - Atlántico, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Para el caso objeto a reclamación revisamos en nuestra base de datos y constatamos que en el inmueble en mención se vienen facturando 3 créditos Brilla, dos a nombre de quien actualmente figura como suscriptora del servicio, los cuales fueron adquiridos en el mes de febrero de 2020 por valor de \$2.500.000.oo pactado a 60 cuotas., y el segundo crédito adquirido en el mes de septiembre de 2020 por valor de \$6.504.257.oo pactado a 60 cuotas.

El tercer crédito fue adquirido en calidad de codeudora, el cual corresponde a un crédito trasladado tomado en el contrato origen No: 48019800 adquirido en el mes de septiembre de 2025 por valor de \$8.150.663.oo pactado a 60 cuotas. Dicha deuda fue trasladada el día 20 de octubre de 2025 debido a que el propietario del inmueble con contrato No. 48019800 solicitó el retiro de este por lo cual, al no ubicarse la deudora (NAT*** AND*** MAZ*** PAL***), fue trasladado a la codeudora del crédito (LIA*** PAT*** PRI*** ESC***).

Teniendo en cuenta que, al momento de realizar el crédito, se solicita un codeudor que cuente con predio, con el fin de que si el usuario se muda se traslada el crédito al codeudor solidario, que en este caso es la señora LIA*** PAT*** PRI*** ESC***.

Ahora bien, en cuanto a su petición **No.2**, para poder brindar más información de los créditos brilla facturados en el inmueble en comento, es necesario que anexe la copia de la cedula de ciudadanía legible, esto de acuerdo con lo establecido en la ley 1581 de 2012 relativa a la protección de datos personales.

En cuanto a su petición **No.1**, es importante aclarar que, el crédito brilla está diseñado para ser facturado en una cuenta de cobro a través de la facturación mensual del servicio público de gas natural, con previa autorización expresa del usuario/solicitante, deudor y único responsable del crédito, Es por ello por lo que, no es posible para GASCARIBE S.A E.S.P., emitir facturas por separado en sus conceptos.

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 petición **No.3**, 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 generar un cupón de pago parcial 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.

En cuanto a su petición **No.4**, referente a que se le dé respuesta en los tiempos de ley, *le indicamos que "De conformidad con lo establecido en el artículo 158 de la ley 142 de 1.994, toda entidad o persona vigilada por la superintendencia de Servicios Públicos, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la citada ley, tiene obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscritos o usuarios de la ejecución del contrato de servicio públicos, dentro de un término de quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación".*

Así las cosas, le informamos que GASCARIBE S.A. E.S.P., en la presente comunicación ha dado respuesta a sus peticiones y dentro de los términos establecidos.

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

GSS022/73
238784688