

RAD No. 26-240-110797

Barranquilla, 06/03/2026

Señor(a)  
DARLENIS IDALIA ESPAÑA TREJOS  
[fernandopp391@gmail.com](mailto:fernandopp391@gmail.com)  
Calle 9 No. 8 – 66  
Nueva Granada - Magdalena

Contrato: 66834132  
Dirección Prestación del Servicio: Calle 9 No. 8 – 66 de Nueva Granada - Magdalena  
Asunto: Solicitud recibida el día 24 de febrero 2026, radicada bajo el No. 26-005159

Damos respuesta a su comunicación, relativa al servicio de gas natural del inmueble antes referenciado, por lo que, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

En atención a su solicitud radicada con el número 26-005159, asociada al contrato 66834132, referente al retiro del Crédito Brilla y la entrega de documentación probatoria, informamos lo siguiente:

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.

Ahora bien, para el caso en reclamación, los créditos fueron adquiridos por la señora Dar\*\*\*\* Ida\*\*\* Esp\*\*\* Tre\*\*\* deudor del crédito, quien en calidad de suscriptor de la factura o propietario del inmueble autorizó el cobro de los mencionados créditos en la facturación del servicio de gas natural.

En referencia a su **solicitud No. 1**, el contrato cuenta con dos créditos, los cuales fueron adquiridos los días 28 de junio y 18 de octubre 2025, respectivamente:

1. El primer crédito, fue obtenido con el aliado ALMACENES EXITOS SA, por valor de \$3.945.000, donde adquirió 2 lavadora y 2 neveras, seguro voluntario cardif.
2. El segundo crédito, adquirido con el aliado COMPULAGO SAS por un monto de \$3.442.4400 donde obtuvo el artículo nevera.

Ambos créditos adquiridos bajo una venta desmaterializada. Que 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 valida la identidad con un lector biométrico y el segundo con biometría facial, 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. (se anexan solicitudes de crédito).

Dando trámite a sus **solicitudes 3 y 4**, no es factible el retiro del crédito Brilla debido a que la deudora es la responsable del pago de la obligación. Es importante mencionar que el predio no es solidario con la deuda, ya que la empresa solo suspende el servicio por falta de pago del servicio de gas natural.

Es importante señalar que, GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P no distribuye productos, sino que otorga un cupo de crédito al contrato de gas natural para la adquisición de productos a través de los aliados adscritos a brilla, es decir, GASCARIBE cumple un papel similar al que tiene una empresa que suministra tarjetas de crédito, por tal motivo no es posible acceder a su petición.

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: 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.

Respecto a su **solicitud No. 2**, cabe anotar que la empresa no es ente competente para realizar las investigaciones solicitadas por usted, por lo cual no es factible acceder a su petición.

En mención con su **solicitud No. 5**, es pertinente resaltar que GASCARIBE S.A., E.S.P., como empresa garante y cumplidora de las normas que la rigen, respeta el derecho fundamental del debido proceso y defensa de los usuarios. Por lo que, el proceso de notificación del presente acto administrativo se surtirá conforme a su solicitud.

Cualquier información adicional sobre el particular con gusto la suministraremos en nuestras oficinas de atención al usuario, a través de la línea telefónica 6053227000, o a través de nuestra página web [www.gascaribe.com](http://www.gascaribe.com).

Atentamente,



CARLOS JÚBIZ BASSI

Jefe Departamento Atención al Usuario

Anexo: Documentos mencionados.  
RGA/73  
Número interacción 237736707.