

Rad No.: 26-240-111962

Barranquilla, 12/03/2026

Señor(a)
ROSA BOLAÑO
Calle 2 No. 12E – 53
Aracataca - Magdalena

Contrato: 66816060

Asunto: Solicitud de Información del Crédito Brilla.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 20 de febrero de 2026, radicada bajo el No. AR 26-000047, relativa al crédito Brilla cobrado en la facturación del servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 2 No. 12E – 53 de Aracataca - Magdalena, 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.**

Para el caso objeto a reclamación en cuanto a sus peticiones **No.1, No.3, No.4**, le indicamos que el crédito cobrado fue realizado por la señora ROS*** ISA*** BOL*** GON*** deudora única del crédito, quien en calidad de suscriptor (a) de la factura o propietario del inmueble autorizó el cobro del mencionado crédito en la facturación del servicio de gas natural, sin la exigencia de un codeudor, a través del cual adquirió los artículos LAVADORA, AIRE ACONDICIONADO, NEVERA, TELEVISOR Y SEGURO VOLUNTARIO CARDIF con el aliado SUPERTIENDAS OLIMPICA SA por valor de \$7.840.000.oo.

Es importante anotar que, GASES DEL CARIBE S.A., asigna el cupo preaprobado Brilla al usuario, para la adquisición de artículos, bienes y/o servicios, en ninguna circunstancia el programa Brilla entrega dinero en efectivo a sus usuarios, así mismo recordar 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.

Por todo lo anterior no es posible retirar la deuda Brilla toda vez que, el deudor es responsable del crédito adquirido.

Referente a la denuncia presentada en la FISCALÍA le informamos que estaremos atento a cualquier requerimiento por parte de la entidad competente.

Respecto a su petición **No.2**, nos permitimos anexar copia de la solicitud de crédito Brilla realizada por la señora ROS*** ISA*** BOL*** GON*** el día 29 de mayo de 2024

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 cuanto a su petición **No.5**, 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.

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 de los usuarios.

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.

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
237537868

Anexo lo enunciado.