

Rad No.: 26-240-112142

Barranquilla, 13/03/2026

Señor(a)
DIANA JIMENEZ P.
Calle 29A No. 19B - 62 Apartamento 102
Santa Marta

Contrato: 67615390

Asunto: Retiro de deuda.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 6 de marzo de 2026, radicada bajo el No. 26-000998, relativa al crédito Brilla facturado en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 29A No. 19B - 62 Apartamento 102 de Santa Marta, nos permitimos hacer los siguientes respetuosos comentarios:

Le informamos tal como fue señalado en la comunicación bajo Radicado No: 25-240 158984 del 28 de noviembre de 2025, Rad. 25-240-164277 del 31 de diciembre de 2025, Rad No.: 26-240-102804 del 21 de enero de 2026, Rad No.: 26-240-104570 del 30 de enero de 2026 y Rad No.: 26-240-109866 del 2 de marzo de 2026, 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. No es necesario que sea autorizado por el propietario.

Respecto a su solicitud relacionada con el retiro de la deuda facturada en el contrato No. 67615390, corresponde a un crédito trasladado del contrato origen 2169657, donde la actual suscriptora la señora YEN**** PAO** VIL**** JIM**** registra como deudora.

Hay que aclarar que la peticionaria no figura como deudora del crédito, por lo que no se trata de un caso de presunto fraude.

Revisando su caso, evidenciamos que usted ha presentado varias solicitudes; sin embargo, en ninguna de ellas ha aportado los documentos requeridos para acreditar su calidad los cuales son indispensables para poder tramitar y dar una respuesta de fondo, conforme a lo establecido.

Reiteramos que, para el retiro de la deuda, la solicitud debe ser presentada por el actual propietario del inmueble, tal como se había informado en las comunicaciones anteriores es necesario que nos envíe copia del certificado de tradición menor a 30 días donde aparezca la dirección correcta del predio, y copia de su cedula legible, sin embargo, a la fecha este no ha sido aportado por usted.

Por lo anterior, mientras no se aporte la documentación que permita acreditar su calidad frente al inmueble y al contrato en mención, no es posible emitir una respuesta de fondo sobre su solicitud, en cumplimiento de la normativa vigente sobre protección de datos.

Es importante aclarar que, los documentos aportados por usted anteriormente no son válidos para llevar a cabo el trámite de traslado.

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

Agradecemos su comprensión y quedamos atentos a recibir la documentación requerida para continuar con el trámite.

Es importante mencionar que el retiro del crédito brilla no se ha llevado a cabo teniendo en cuenta que no han sido aportados ningunos de los requisitos solicitados.

Así mismo, 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.

Petición No. 1 y 2 Ahora bien, le informamos que, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., acceder a lo requerido de enviar el cobro del crédito Brilla por separado, debido a que cuando el usuario tomó el crédito Brilla, autorizó el cobro a través de la factura del servicio del gas natural.

No obstante, 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:
 - 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

GSS021/73
238226459