

RAD No. 26-240-121615

Barranquilla, 06/05/2026

Señor(a)
MARGARITA GRANADOS OSPINO
Calle 57 No. 9M – 7
Barranquilla

Contrato: 48123652

Dirección Prestación del Servicio: Calle 57 No. 9M – 70 Apartamento_ de Barranquilla
Asunto: Solicitud recibida el día 30 de abril 2026, radicada bajo el No. 26-011390

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 relacionada con el retiro del Crédito Brilla y la regularización del servicio asociado al contrato 48123652, 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.

Tal como le habíamos informado en la comunicación No. 25-240-162676 del 19 de diciembre del 2025, para el caso objeto a reclamación el crédito fue adquirido por la señora Margarita Granados Ospino, quien en calidad de suscriptora del servicio autorizo el cobro en la facturación del servicio de gas natural.

De acuerdo con la verificación realizada, el crédito registrado bajo el producto 53149457 fue originado el 13 de agosto de 2025 para la adquisición por los artículos materiales de construcción, 2 cobertura de acceso C, seguro voluntario CARDIF y cemento a través del aliado ULTRACEM SAS por un valor total de \$9.032.105.

La compra se realizó mediante una venta desmaterializada digital; el proceso incluyó:

- La presentación de cédula
- El ingreso de los datos por el funcionario
- La validación de identidad mediante lector biométrico dactilar con cotejo exitoso y la firma del documento digital con un código de seguridad (OTP) enviado al celular.

Es importante señalar que la empresa suspende el servicio únicamente por la falta de pago del servicio de gas natural y que el predio no responde solidariamente por la deuda del crédito.

Tal como establece el programa Crédito Brilla, Gases del Caribe S.A. E.S.P. asigna un cupo preaprobado para la adquisición de artículos, bienes y/o servicios; en ninguna circunstancia entrega dinero en efectivo.

Así mismo, 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.

Gases del Caribe S.A. E.S.P. es ajena a las negociaciones o acuerdos que el(la) usuario(a) haya sostenido con el asesor o aliado que tramitó la transacción.

Por lo anterior, no es factible proceder al retiro o anulación del Crédito Brilla por parte de la empresa, debido a que el (a) deudor (a) es el responsable del pago de la obligación.

En el evento en que requiera pagar por separado el valor correspondiente al servicio público para evitar la suspensión, podrá solicitar dicha gestión a través de cualquiera de nuestras oficinas de atención al usuario.

Adicionalmente, 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; el(la) deudor(a) podría ser reportado(a) negativamente en caso de no pago de la factura.

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.

Atentamente,


CARLOS JÚBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

RGA/73
Número interacción 240335809.