

Rad No.: 26-240-117212

Barranquilla, 14/04/2026

Señor(a)
MARLEIS DEL CARMEN DURAN GALEANO
lrofinacentro@gmail.com
Carrera 4 No. 23B – 55 Barrio Taganga
Santa Marta

Contrato: 17135913

Asunto: Solicitud de Información del Crédito Brilla

En respuesta a su comunicación recibida a través de nuestra página web el día 30 de marzo de 2026, radicada bajo el No. WEB 26-005101, relativa al Crédito Brilla que actualmente se factura en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 4 No. 23B – 55 de Taganga, 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, le informamos nuevamente tal como fue señalado en la comunicación bajo Radicado No 25-240-162951 del 22 de diciembre de 2025, Rad. 25-240-130950 del 4 de julio de 2025, Rad. 25-240-124578 del 28 de mayo de 2025, que el crédito brilla facturado bajo el producto: 53060531, corresponde a un crédito trasladado el cual fue adquirido mediante el contrato origen: 2118422, adquirido por el señor EL** DE JE*** OLI**** MAR***** (deudor) y usted MAR**** DEL CAR*** DU*** GAL**** (codeudor).

El crédito fue adquirido con el aliado SUPERTIENDAS OLIMPICA SA, el día 17 de octubre de 2024, por los artículos AIRE ACONDICIONADO OLIMPO - TELEVISOR HYUNDAI - SEGURO VOLUNTARIO CARDIF - NEVERA HACEB, para un valor total de \$8.900.000 mediante una venta desmaterializada.

Cabe mencionar 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 encargado ingresa la venta con los datos del usuario, al momento de realizar el crédito le valida la identidad con un lector biométrico dactilar, 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 el cual fue 6990.

El segundo crédito bajo el producto: 52911194, corresponde a un crédito trasladado mediante contrato origen 17163918 adquirido por la señora CLA**** SPT***** PA*** PI*** (deudor) y usted MAR**** DEL CAR*** DU*** GAL**** (codeudor). El crédito fue adquirido con el aliado ALMACENES EXITO S.A. el día 9 de julio de 2024, por los artículos TELEVISOR - AIRE - LAVADORA - SEGURO CARDIF, para un valor total de \$8.719.964 mediante una venta desmaterializada, el cual el usuario lo firma con un código de seguridad (OTP) que es enviado al celular el cual fue 1434.

Los créditos que se asignen a los inmuebles cuentan con un codeudor que respalde la deuda, **en caso de que el usuario cambie de vivienda esta deuda se traslada al codeudor**, si no es posible ubicar al deudor del crédito. Así las cosas, se está facturando de acuerdo con una solicitud de crédito firmada por la suscriptora del servicio.

No obstante, en caso de que el deudor o codeudor ya no habite el inmueble, este voluntariamente debe solicitar el traslado de la deuda a otro predio que cuente con el servicio de gas natural.

BARRANQUILLA - COLOMBIA
CARRERA 54 No. 59 - 144

SANTA MARTA - COLOMBIA
AV. EL LIBERTADOR No. 15-29

VALLEDUPAR - COLOMBIA
CALLE 16A No. 4 -92

Teléfonos
Servicio al Cliente (605) 3227000 Conmutador (605) 3612499 - (605) 3197310

Gascaribe.com

En concordancia con todo lo anterior, le informamos que no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., atender favorablemente su petición; toda vez que, tanto el deudor como el codeudor son responsables de la deuda del Crédito Brilla adquirido. Anexamos copia de las solicitudes de crédito.

Teniendo en cuenta lo indicado por usted y con ocasión de la denuncia presentada ante la FISCALÍA, nos permitimos informarle que la empresa estará atenta a cualquier requerimiento que nos soliciten las autoridades competentes.

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.

Por otra parte, le informamos 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 pagar por separado el valor del servicio público, le informamos que podrá solicitar un cupón de pago parcial 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, 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 JUBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS018/73
239151830

Anexo: lo enunciado.