

Rad No.: 26-240-126593

Barranquilla, 3/06/2026

Señor(a)
MARLYN SIERRA SILVERA
majema1830@gmail.com
Baranoa - Atlántico

Contrato: 66608727

Asunto: Solicitud de Información del Crédito Brilla

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 19 de mayo de 2026, radicada bajo el No. 26-012958, relativa al traslado de la deuda del Crédito Brilla que actualmente se factura en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 25 No. 10B - 0 Urbanización Villa Carolina Manzana 10 Casa 10 de Baranoa, Atlántico, contrato No: 66608727, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Para el caso objeto a reclamación en cuanto a sus peticiones **No.1, N.2**, le informamos que el crédito brilla facturado bajo el producto No. 53285600, corresponde a un crédito trasladado el cual fue adquirido el día 6 de septiembre de 2023 por la señora MAR*** PAT*** SIE*** SIL***, mediante el contrato origen No. 48222819, a través del cual adquirió TELEVISOR, 2 LAVADORAS, 3 AIRES ACONDICIONADOS Y SEGURO VOLUNTARIO CARDIF con el aliado SUPER ALMACENES OLIMPICA SA., por valor de \$7.474.185.00, cabe anotar que este crédito, fue realizado por medio de una venta desmaterializada. (anexamos copia de solicitud de crédito)

Las ventas desmaterializadas se realizan digitalmente, 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, luego realiza la validación de la identidad del usuario por medio de un lector biométrico dactilar, cuando ya es verificada la identidad se procede a ejecutar el documento digital, el cual el usuario lo firma con un código de seguridad que es enviado al celular.

Una vez verificada la identidad de la señora MAR*** PAT*** SIE*** SIL****, se procede a firmar la solicitud de crédito de manera electrónica con un código de seguridad (OTP) que le llega al celular.

Así las cosas, no es posible el retiro del crédito Brilla debido a que el (a) deudor (a) es el responsable del pago de la obligación.

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.

Respecto a su petición **No.3**, 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:

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

- 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.

En cuanto a su petición **No.4**, le informamos que, al momento en el que un usuario suscribe una solicitud de crédito brilla como deudor autoriza a GASES DEL CARIBE para el tratamiento de sus datos personales y para consultar y reportar en centrales de riesgo. Los reportes pueden ser positivos o negativos dependiendo el hábito de pago del usuario sobre la obligación financiera. Los reportes negativos se efectúan cuando existen pagos extemporáneos sobre la deuda.

Ahora bien, aclaramos que, a la fecha GASCARIBE S.A. E.S.P., no está emitiendo ningún tipo de reporte sobre el producto No: 53285600 ante las centrales de riesgo. Sin embargo, el crédito presenta un saldo pendiente por pagar de \$1.009.197.00

En concordancia con todo lo expuesto se confirma el saldo adeudado y no es factible acceder a su petición de suspensión de reportes negativos.

No obstante, lo invitamos a normalizar la deuda o realizar un acuerdo de pago acercándose a nuestras oficinas de atención al usuario.

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
241171504

Anexo lo enunciado.