

Rad No.: 25-240-150610

Barranquilla, 10/10/2025

Señor(a)

DIANA JIMENEZ PREN

dpjp.25@gmail.com

Calle 29A No. 19B- 64 Barrio Perehuetano Avenida Del Rio

Santa Marta

Contrato: 2169657

Asunto: Solicitud de Información del Crédito Brilla.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 26 de septiembre de 2025, radicada bajo el No. 25-004591, relativa al crédito Brilla facturado en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 29A No. 19B – 62 de Santa Marta, nos permitimos informarle 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 del servicio, propietario o usuario.

Para el caso objeto a reclamación el crédito brilla fue adquirido por la señora YENIFER PAOLA VILORIA JIMENEZ en calidad de usuario del servicio de gas natural autorizó el cobro del mencionado crédito en la facturación del servicio de gas natural.

Que para poder el usuario del servicio tomar el crédito Brilla debía tener un codeudor que respaldara la deuda.

Cabe aclarar que la señora MARIA DE LA CRUZ PRENT ORTEGA, no registra en nuestro sistema comercial como deudora responsable del crédito, por lo que no se trata de suplantación o fraude.

Peticiones 1,2,3 4,5 y 6 Con referente a la entrega de los soportes y entregar información relacionada al crédito brilla facturado señalamos que no es posible toda vez que por ser un título valor, dichos soportes solo deben ser entregados al deudor del crédito, lo anterior de acuerdo con lo establecido en la ley 1581 de 2012 relativo a la protección de datos personales.

Es importante aclarar que, la señora MARIA DE LA CRUZ PRENT ORTEGA no es la persona que adquirió el mencionado crédito, así como tampoco usted JIMENEZ PREN DIANA figura como responsable de dicho crédito, motivo por el cual, no es posible acceder a lo solicitado

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 solicite las autoridades competentes.

Petición No. 7 Ahora bien, de acuerdo con su solicitud, le informamos que GASCARIBE S.A. E.S.P., retiró de la factura del mencionado servicio de gas natural el saldo pendiente por cancelar por concepto del citado crédito brilla.

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
231882067