

Rad No.: 25-240-153165

Barranquilla, 27/10/2025

Señor(a)
MARITZA ESTHER CASTELLAR CONTRERAS
maritzacastellar7@gmail.com
Fundación

Contrato: 66626123

Asunto: Solicitud de información crédito brilla

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 6 de octubre del 2025, radicada bajo el No. FD 25-000643, relativa al crédito Brilla cobrado en la facturación del servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Transversal 24 DG 7C – 39 de Fundación, 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.**

Ahora bien, para el caso en reclamación, el crédito fue adquirido por el (a) señor (a) MARITZA ESTHER CASTELLAR CONTRERAS deudor del crédito, quien en calidad de suscriptor de la factura o propietario del inmueble autorizó el cobro del mencionado crédito en la facturación del servicio de gas natural, a través del cual adquirió los artículos Lavadora (2), Refrigerador, Estufa (2), Sanduchera (2), Licuadora (1), Seguro Voluntario Cardif con el aliado **SODIMAC COLOMBIA SA** por valor de \$7.104.100, anexamos copia de la solicitud de crédito.

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 encargando 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 1761.

Así mismo modo, cabe señalar que, la señora MARITZA ESTHER CASTELLAR CONTRERAS registra como deudora de un crédito Brilla facturado en el servicio de gas natural del contrato No. 66626123, bajo producto No. 53086866. Es importante mencionar que, al momento de que un usuario tramita una solicitud de crédito Brilla como deudor autoriza a GASCARIBE para consultar y reportar en las centrales de riesgo.

Esto puede corroborarse en la página 2 numeral 22 de las solicitudes de crédito tramitadas. Los mencionados reportes pueden ser positivos o negativos dependiendo el hábito de pago del usuario sobre la obligación.

Así mismo, estos se actualizan mensualmente, si el pago del usuario es dentro de las fechas límites de pago se reporta positivo, mientras que los reportes negativos se efectúan cuando existen pagos extemporáneos sobre las cuotas del crédito.

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

Ahora bien, GASCARIBE S.A. E.S.P inició los reportes en las centrales de riesgo bajo el producto 53086866 desde el mes de mayo 2025, sin embargo, todos han sido **AL DÍA**, no se ha emitido ningún reporte negativo a nombre de la señora MARITZA ESTHER CASTELLAR CONTRERAS.

Así las cosas, evidenciamos que el último reporte de esta obligación al 30 de septiembre del 2025 fue **"AL DÍA"**.

En concordancia con todo lo expuesto, GASCARIBE confirma los valores facturados por concepto del crédito Brilla y los reportes emitidos en las centrales de riesgo por lo que no es factible suspender la emisión de reportes mensuales, toda vez que la peticionaria figura como deudora principal y es la única responsable del crédito según autorización brindada en el pagaré firmado.

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.

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

GSS020/73
232275487