

Rad No.: 25-240-154438

Barranquilla, 31/10/2025

Señor(a)
MAGALIS ESCAÑO LOPEZ
Calle 4 No. 6 – 66
Pijiño del Carmen

Contrato: 66365990

Asunto: Solicitud de Información del Crédito Brilla

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 21 de octubre de 2025, radicada bajo el No. PIJ 25-000065, relativa al Crédito Brilla facturado en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 4 No. 6 – 66 de Pijiño del Carmen, le informamos que, 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.

Es importante indicarle que, cualquier queja y/o inconformidad sobre el artículo adquirido, deberá ser manejado directamente con el proveedor o Almacén donde realizó la compra; toda vez que, el proveedor es el responsable de la calidad, cantidad, entrega oportuna, asesoría técnica y estado de la mercancía.

Con relación a su solicitud de separar los cobros correspondientes a Brilla y al gas natural, le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., abrió una línea de financiación orientada a la asignación de cupos de crédito para usuarios del servicio de gas natural domiciliario que hubiesen presentado una buena historia de pago del servicio.

Para el cumplimiento de dicho propósito, se cobrarían las cuotas del crédito otorgado, a través de la facturación mensual del servicio público de gas natural, con previa autorización expresa del usuario o solicitante. Para el caso que nos ocupa, la empresa otorgó el crédito al servicio de gas natural del predio en comento, solicitud de crédito que fue realizada por la señora NAVIA ESTHER RAMIREZ ESCOBAR, en calidad de usuaria del servicio, quien a su vez autorizó el cobro del mencionado crédito en la facturación del servicio de gas natural del inmueble antes señalado.

Así mismo, le informamos que, el crédito Brilla está diseñado para ser facturado en una cuenta de cobro a través del servicio público de gas natural. Es por ello que, no es posible para GASCARIBE S.A. E.S.P., acceder a su petición no. 2 de emitir facturas por separado en sus conceptos.

No obstante, con relación a su petición no. 1, 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.

Respecto a la petición no. 3 de no efectuar acto de suspensión o corte del servicio de gas natural del inmueble objeto de reclamación, nos permitimos informarle que, a la fecha el citado inmueble se encuentra con servicio. No obstante, si el citado servicio incurre en alguna de las causales de suspensión del servicio, no relacionada con los valores objeto de reclamo, la empresa generará la respectiva orden de suspensión del servicio.

Le recordamos 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.

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

GSS018/73
232828017