

Rad No.: 25-240-160976

Barranquilla, 11/12/2025

Señor(a)  
JHONNY A. CABANA URUETA  
Calle 28 Transversal 13 – 94  
Ciénaga

Contrato: 17116142

Asunto: Verificación de consumo e información crédito brilla.

En respuesta a sus comunicaciones recibidas en nuestras oficinas los días 20 y 24 de noviembre de 2025, radicadas bajo el No. CG 25-001438 Y CG 25-001417 referente al crédito Brilla y consumo facturado en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 28 Transversal 13 – 94 de Ciénaga, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Sea lo primero aclarar que GASCARIBE S.A E.S.P., únicamente se pronunciará sobre el consumo facturado y el monto relacionado al crédito brilla reflejado en la factura del mes de octubre de 2025, conforme a lo indicado en su solicitud.

**En cuanto al consumo facturado:**

Con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, el consumo del mes de octubre de 2025 corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. U-1060808-Z, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146<sup>1</sup>, tal como detallamos a continuación:

| Periodo      | Lectura actual | - | Lectura anterior | X | Factor de corrección | = | Consumo mes (m3) |
|--------------|----------------|---|------------------|---|----------------------|---|------------------|
| Octubre 2025 | 3339           |   | 3327             |   | 0.9917               |   | 12               |

Como puede observar, el consumo cobrado en la facturación del mes de octubre de 2025 corresponde estrictamente a la diferencia de lecturas registradas por el equipo de medida instalado en el inmueble y por ende corresponde al uso que se le da al servicio de gas natural.

Al respecto, le informamos que procedimos a enviar a una de nuestras firmas contratistas al predio que nos ocupa el día 25 de noviembre de 2025, encontrando las siguientes observaciones: *"se cambió medidor por presentar fuga por (costura), se deja centro de medición interna y gasolimétrico ok, gasodoméstico con 4 quemadores y manguera de seguridad. no tiene aljibe, no registró consumo con el caudalímetro"*.

<sup>1</sup> Artículo 146 de la Ley 142 de 1994: La medición del consumo, y el precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ellos los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

Al respecto es importante señalar que, tanto el uso del servicio como el escape perceptible encontrado, es registrado por el medidor, y por ende ocasiona aumento de consumo, el cual es cargado a la facturación del servicio, de acuerdo con la normatividad vigente.

Así mismo, le señalamos que, si bien la variación en el consumo fue ocasionada por el escape perceptible que ya fue reparada, este fue cobrado en la facturación del servicio de gas natural, toda vez que, se ajusta a la diferencia de lecturas registradas por el medidor.

### ***En cuanto al crédito Brilla:***

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 de estudio, le informamos que el crédito brilla facturado bajo el producto No. 53192251, corresponde a un crédito trasladado el cual fue adquirido mediante el contrato origen No. 17107020 donde el actual suscriptor del servicio figura como codeudor.

Este crédito, fue realizado por medio de una venta desmaterializada. 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, se procede a firmar la solicitud de crédito de manera electrónica con un código de seguridad (OTP) que le llega al celular. La función del codeudor en un crédito Brilla es respaldar la deuda, para que en caso de que el deudor principal cambie de vivienda esta deuda se trasladará al codeudor, si no es posible ubicar al deudor del crédito.

Ahora bien, para dar trámite a su solicitud, es necesario que nos acredite la calidad en la que actúa, aportando una copia de la cédula y certificado de tradición y libertad, toda vez que por ser un título valor, dicha información solo puede ser entregada al deudor del crédito, lo anterior según lo establecido en la ley 1581 del 2012 relativa a la protección de datos personales.

Por todo lo anterior no es posible retirar la deuda porque tanto el deudor como el codeudor son responsables del crédito adquirido.

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:
  - . **Poder especial autenticado** especificando para cuál factura se autoriza la separación de facturas.
  - i. **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](http://www.gascaribe.com) sección Pagos y Servicios en línea.

Contra la presente decisión proceden los recursos de Reposición y en subsidio el de Apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos únicamente respecto de la inconformidad con el consumo facturado, dentro de los (5) cinco días hábiles siguientes a su notificación. Los cuales podrá presentar a través de nuestra página web [www.gascaribe.com](http://www.gascaribe.com) sección Pagos y Servicios en línea, o en nuestras oficinas de Atención a Usuarios. Al respecto, es importante señalar que para recurrir deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, lo anterior, de acuerdo con lo previsto en el Art.155 de la Ley 142 de 1994.

Atentamente,



CARLOS JÚBIZ BASSI  
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS016/73  
233930611  
234076975