

Rad No.: 26-240-130189

Barranquilla, 25/06/2026

Señor(a)
OLGA LUCIA HEILBROOM OSPINO
Carrera 45 No. 85 – 161 Piso 2 Oficina 6 Barrio La Campiña
Barranquilla

Contrato: 1086671

Asunto: Solicitud de Información del Crédito Brilla.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 3 de junio de 2026, radicada bajo el No. 26-014637, relativo al reporte en las centrales de riesgo, 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 lo cual debe aportar facturas originales del servicio, situación que efectivamente se dio al momento de realizar el contrato para el Servicio Financiero del Crédito Brilla.

Tal como es de su conocimiento, la señora OL** LU*** HEI***** OSP*** figura como deudora del crédito Brilla adquirido en el mes de marzo 2024 en el contrato 1086671, el cual se venía facturando bajo el producto 52837768.

Reiteramos que al momento de firmar una solicitud de crédito Brilla como deudor autoriza a GASCARIBE S.A. E.S.P., para el tratamiento de sus datos personales y para consultar y reportar en las centrales de riesgo. Esto puede corroborarse en la página 3 numeral 22 de la solicitud de crédito firmada (Anexo solicitud de crédito con todos sus anexos). Los reportes se efectúan mensualmente y pueden ser positivos AL DÍA o negativos en MORA, dependiendo el hábito de pago del usuario sobre la obligación. Se reporta negativo cuando existen pagos extemporáneos.

El crédito brilla inició sus cobros conforme a las condiciones pactadas en el mes de abril 2024 y su proyección de pago era hasta el mes de marzo 2026, sin embargo, tal como se le ha señalado anteriormente, la obligación financiera No. 52837768 incurrió en mora, toda vez que, de las 24 cuotas pactadas en la solicitud de crédito solo fueron canceladas 2, acumulando el resto de las cuotas generadas. Por esta razón, el 30 de noviembre de 2024 se emitió el reporte negativo como MORA 30 DÍAS, al encontrarse pendientes por pago los meses de junio hasta octubre 2024.

De acuerdo con lo anterior, indicamos que, de acuerdo a lo establecido en el artículo 12 de la ley 1266 de 2008, la entidad Datacrédito le envió comunicación 20 días previos al reporte en centrales de riesgo, indicándole que *"En el evento que no cancele el pago pendiente de su obligación dentro de los siguientes 20 días calendario contados a partir del envío de la presente comunicación, la empresa GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P. reportara el incumplimiento del pago reflejándose negativamente a su historial crediticio"*

- Previo a este reporte y siguiendo los lineamientos normativos, se envió comunicación el 9 de octubre de 2024, la cual su entrega efectiva fue el 18 de octubre de 2024, lo que puede corroborarse con la certificación de entrega que se remite como anexo.

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

- Para recordar el saldo pendiente por cancelar del crédito Brilla, el 12 de diciembre de 2024 se envió nueva comunicación, la cual su entrega efectiva fue el 23 de diciembre de 2024.

Cabe anotar que los soportes de las notificaciones previas y certificaciones de entrega le fueron aportados mediante comunicación Rad. 25-240-145240 del 15 de septiembre de 2025. No obstante, las anexamos nuevamente.

El crédito objeto de estudio alcanzó una mora de más de 120 días ya que se acumularon un total de 12 cuotas facturadas relativas a los meses desde junio 2024 hasta mayo 2025, manteniéndose así el reporte negativo.

Ahora bien, el propietario del predio con contrato 1086671 solicitó el retiro de la deuda del crédito brilla y al no lograr la ubicación de la deudora del crédito con un contrato de servicio de gas a su nombre, en junio 2025 fue necesario realizar el traslado de la deuda a un contrato ficticio creado por GASCARIBE S.A. E.S.P., bajo el No. 67722030 con producto 53099992.

Al momento del traslado se adeudaba un saldo en corriente pendiente por pago por valor de \$4.474.088 que corresponde a las 12 cuotas restantes que quedaron pendientes en el contrato origen 1086671, desde junio 2024 hasta mayo 2025 y un saldo diferido pendiente por causar por un monto de \$3.076.585, lo que ocasionó que la deuda mantuviera el reporte de mora 120 días o más.

Es importante resaltar en el contrato donde está actualmente la deuda 67722030, se han realizado abonos parciales a la obligación, en enero, febrero, marzo y mayo 2026, por lo que actualmente se adeuda un saldo diferido pendiente por causar por un monto de \$2.000.000. Así las cosas, el último reporte emitido por GASCARIBE S.A. E.S.P., ante Datacrédito fue el día 31 de mayo de 2026 como "AL DÍA" (POSITIVO).

Conforme a todo lo anterior expuesto reiteramos que, el crédito brilla a cargo de la peticionaria no se encuentra paz y salvo, no obstante, si usted cuenta con facturas que evidencien el pago total de la deuda, solicitamos aportarlas para su validación.

Del mismo modo, como puede observar a lo largo de este escrito, nuevamente indicamos que la empresa actuó de acuerdo con la ley 1266 de 2008, toda vez que:

1. Previo al reporte de información negativa a Datacrédito, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió a la última dirección registrada por la peticionaria en la solicitud de crédito, la comunicación previa de la deuda que exige la ley.
2. La comunicación previa se envió mediante la empresa Serviempresas, especialista en servicios de mensajería, en este escrito se señaló el saldo adeudado y se hace la invitación a normalizar el estado de cuenta con el fin de que pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir aspectos tales como el monto de la obligación o cuota y la fecha de exigibilidad.
3. Sólo transcurridos veinte (20) días calendario siguientes a la fecha de envío de la comunicación previa, GASCARIBE S.A. E.S.P., procedió a realizar el reporte negativo.

Por lo anterior, reiteramos que, el reporte en mora remitido por GASCARIBE S.A. E.S.P., respecto del crédito a cargo de la señora OL** LU*** HEI***** OSP***, siguió el debido proceso y cumple con todos los requisitos legales.

En concordancia con todo lo expuesto, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores facturados por concepto del crédito brilla y los reportes emitidos, por lo que le informa que no es factible la eliminación de estos.

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

Con relación a sus peticiones enunciadas en su escrito, daremos respuesta puntualmente de la siguiente manera:

Petición no.1 Solicito se proceda por parte de GASCARIBE y su Representante Legal, la eliminación inmediata de cualquier dato positivo y negativo o el retiro definitivo de la información negativa como permanencia de la mora, castigo por mora e incumplimiento ante los operadores de la información respecto de la obligación que se encuentra a Paz y Salvo que figura reportada negativamente ante los operadores de la información EXPERIAM COLOMBIA S.A. – DATACRÉDITO Y CIFIN actualmente TRANSUNION a mi nombre OL** LU*** HEI***** OSP***, identificado con cedula de ciudadanía número No. 327***** Expedida en Barranquilla.

Respuesta: El último reporte emitido por GASCARIBE S.A. E.S.P., ante Datacrédito fue el día 31 de mayo de 2026 como "AL DÍA" (POSITIVO). Es importante mencionar que, el tiempo durante el cual la información negativa permanece en las centrales de riesgo se calcula conforme a lo establecido en el artículo 13 de la ley 1266 de 2008, que señala: "el tiempo máximo que debe permanecer la información negativa en las bases de datos de los operadores de información será de cuatro (4) años contados a partir de la fecha en que sean pagadas las cuotas o la obligación vencida. Si la mora es inferior a dos (2) años, la permanencia será el doble del tiempo que se mantuvo la mora, contada a partir de la fecha del pago". Es decir, la central de riesgo calcula el número de meses que el usuario estuvo en mora y los duplica para determinar el tiempo de permanencia del reporte negativo, conforme a lo dispuesto por la ley.

Petición no. 2. Fotocopia de la solicitud de crédito de la empresa de GASCARIBE y su Representante Legal de la obligación que se encuentra a Paz y Salvo que figura reportada negativamente ante los operadores de la información EXPERIAM COLOMBIA S.A. – DATACRÉDITO Y CIFIN actualmente TRANSUNION a mi nombre OL** LU*** HEI***** OSP***, identificado con cedula de ciudadanía número No. 327***** Expedida en Barranquilla.

Respuesta: Se anexa de acuerdo a su solicitud.

Petición no. 3. Fotocopia del contrato de servicios financieros de GASCARIBE y su Representante Legal, de la obligación que se encuentra a Paz y Salvo entre ustedes y mi persona OL** LU*** HEI***** OSP***, identificado con cedula de ciudadanía número No. 327***** Expedida en Barranquilla.

Respuesta: Esta petición que usted nos hace en la solicitud no. 3, es idéntica a la realizada en la petición no. 2, por lo tanto, remitimos a la respuesta allí brindada.

Petición no. 4. Fotocopias del pagaré contragarantía a nombre de GASCARIBE y su Representante Legal, firmado por mi persona la señora OLGA LUCIA HEILBROOM OSPINO, identificado con cedula de ciudadanía número No. 32.762.026 Expedida en Barranquilla. concerniente a la obligación que en la actualidad se encuentra a Paz y Salvo que figura reportada negativamente ante los operadores de la información EXPERIAM COLOMBIA S.A. – DATACRÉDITO Y CIFIN actualmente TRANSUNION a mi nombre OL** LU*** HEI***** OSP***, identificado con cedula de ciudadanía número No. 327***** Expedida en Barranquilla.

Respuesta: Esta petición que usted nos hace en la solicitud no. 4, es idéntica a la realizada en la petición no. 2, por lo tanto, remitimos a la respuesta allí brindada.

Petición no. 5. Fotocopia de la autorización expresa y específica dada por mi persona OL** LU*** HEI***** OSP***, identificado con cedula de ciudadanía número No. 327***** Expedida en Barranquilla., a GASCARIBE y su Representante Legal, para usar, manejar y

circular mi información personal, crediticia, financiera y comercial ante las centrales de riesgos colombianas y extranjeras, operadores y usuarios del sector financiero según lo consagrado por la ley 1266 de 2008 en su artículo 6 numeral 2.3.

Respuesta: Al momento de firmar una solicitud de crédito Brilla como deudor autoriza a GASCARIBE S.A. E.S.P., para el tratamiento de sus datos personales y para consultar y reportar en las centrales de riesgo. Esto puede corroborarse en la página 3 numeral 22 de la solicitud de crédito firmada. Se anexa lo solicitado.

Petición no. 6. Fotocopia de la autorización expresa y específica dada por mi persona OL** LU*** HEI***** OSP***, identificado con cedula de ciudadanía número No. 327***** Expedida en Barranquilla., a GASCARIBE y su Representante Legal, para el tratamiento actual de mis Datos Personales fundamentado en lo estipulado en la ley 1581 de 2012 en su artículo 8 literal b.

Respuesta: Esta petición que usted nos hace en la solicitud no. 6, es idéntica a la realizada en la petición no. 5, por lo tanto, remitimos a la respuesta allí brindada.

Petición no. 7. Fotocopia de la comunicación escrita enviada por parte de GASCARIBE y su Representante Legal, a la dirección de mi residencia donde se avisó con antelación el reporte negativo ante las centrales de riesgo de la obligación que en la actualidad se encuentra a Paz y Salvo que figura reportada negativamente ante los operadores de la información EXPERIAM COLOMBIA S.A. – DATACRÉDITO Y CIFIN actualmente TRANSUNION a mi nombre OL** LU*** HEI***** OSP***, identificado con cedula de ciudadanía número No. 327***** Expedida en Barranquilla.

Respuesta: Se anexa lo solicitado.

Petición no. 8. Fotocopia de la guía de la empresa de correo certificado con la cual se envió por parte de la empresa de GASCARIBE y su Representante Legal, la comunicación a la dirección de mi residencia donde se avisó con antelación el reporte negativo ante las centrales de riesgo de la obligación que en la actualidad se encuentra a Paz y Salvo.

Respuesta: Se anexa lo solicitado.

Petición no. 9. Fotocopias de las certificaciones semestrales de la información personal, comercial, personal, crediticia y financiera de mi persona identificado con cedula de ciudadanía número No. 327***** Expedida en Barranquilla., enviada por GASCARIBE y su Representante Legal, ante las centrales de riesgos colombianas EXPERIAM – DATACRÉDITO Y CIFIN actualmente TRANSUNION.

Respuesta: Respecto a su petición de copia de las certificaciones semestrales, le informamos que GASCARIBE S.A. E.S.P., remite una certificación semestral (primer semestre: enero a junio y segundo semestre: julio a diciembre) a la entidad data crédito en donde informa que las obligaciones reportadas cuentan con autorización previa y expresa por parte del titular de la información. Tal documento es de manejo interno y confidencial de GASCARIBE S.A. E.S.P., por lo tanto, no es factible suministrarla. Así las cosas, la autorización brindada por usted en relación con los reportes a las centrales de riesgo puede consultarla en la solicitud de crédito anexa a esta comunicación.

Petición no. 10. Copia del aviso que las fuentes en este caso concreto GASCARIBE y su Representante Legal haya enviado al peticionario mi persona OL** LU*** HEI***** OSP***, identificado con cedula de ciudadanía número No. 327***** Expedida en Barranquilla. donde me notificaron que sería reportado negativamente a las centrales de riesgo, adjúntese copia del acuso o recibo de correo donde se aprecien las firmas del peticionario y que conste que la notificación se haya realizado correctamente.

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

Respuesta: Esta petición que usted nos hace en la solicitud no. 10, es idéntica a la realizada en la petición no. 7, por lo tanto, remitimos a la respuesta allí brindada.

Petición no. 11. Copia de los registros de EXPERIAN COLOMBIA S.A. - DATACRÉDITO que hayan sido enviados por las fuentes es, decir; de COMPAÑÍA DE CRÉDITOS RÁPIDOS S.A.S. y su Representante Legal donde se incluya toda la información comercial del peticionario mi persona OL** LU*** HEI***** OSP***, identificado con cedula de ciudadanía número No. 327***** Expedida en Barranquilla. incluyendo la información reservada.

Respuesta: Esta información y documentación son de manejo interno y confidencial de GASCARIBE S.A. E.S.P., por lo tanto, no es posible suministrarla.

Petición no. 12. Copia de los registros de TRANSUNION COLOMBIA que hayan sido enviados por las fuentes es, decir; de GASCARIBE y su Representante Legal donde se incluya toda la información comercial del peticionario mi persona OL** LU*** HEI***** OSP***, identificado con cedula de ciudadanía número No. 327***** Expedida en Barranquilla. incluyendo la información reservada.

Respuesta: Esta petición que usted nos hace en la solicitud no. 12, es idéntica a la realizada en la petición no. 2, por lo tanto, remitimos a la respuesta allí brindada.

Petición no. 13. Fotocopias de los abonos parciales realizados y firmados por mi persona a GASCARIBE y su Representante Legal, concerniente a la supuesta obligación que figura reportada negativamente ante los operadores de la información EXPERIAM COLOMBIA S.A. - DATACRÉDITO Y CIFIN S.A. actualmente TRANSUNION a mi nombre OL** LU*** HEI***** OSP***, identificado con cedula de ciudadanía número No. 327***** Expedida en Barranquilla.

Respuesta: Se anexa constancia de pagos.

Petición no. 14. Foto - identificación de GASCARIBE y su Representante Legal, concerniente a la obligación que en la actualidad se encuentra a Paz y Salvo que figura reportada negativamente ante los operadores de la información EXPERIAM COLOMBIA S.A. - DATACRÉDITO Y CIFIN S.A. actualmente TRANSUNION a mi nombre OL** LU*** HEI***** OSP***, identificado con cedula de ciudadanía número No. 327***** Expedida en Barranquilla.

Respuesta: Esta información y documentación son de manejo interno y confidencial de GASCARIBE S.A. E.S.P., por lo tanto, no es posible suministrarla.

Petición no. 15. La tarjeta de registro de firmas con huellas dactiloscópicas realizadas por parte de GASCARIBE y su Representante Legal a mi persona la señora que figura reportada negativamente ante los operadores de la información EXPERIAM COLOMBIA S.A. - DATACRÉDITO Y CIFIN actualmente TRANSUNION a mi nombre OL** LU*** HEI***** OSP***, identificado con cedula de ciudadanía número No. 327***** Expedida en Barranquilla.

Respuesta: Esta información y documentación son de manejo interno y confidencial de GASCARIBE S.A. E.S.P., por lo tanto, no es posible suministrarla.

Petición no. 16. Fotocopias de los extractos mensuales expedidos por GASCARIBE y su Representante Legal), atinente de la obligación que en la actualidad se encuentra a Paz y Salvo que figura reportada negativamente ante los operadores de la información EXPERIAM COLOMBIA S.A. - DATACRÉDITO Y CIFIN S.A. actualmente TRANSUNION a mi nombre OL** LU*** HEI***** OSP***, identificado con cedula de ciudadanía número No. 327***** Expedida en Barranquilla.

Respuesta: Se anexa estado de cuenta.

Petición no. 17. Constancia de saldos de GASCARIBE y su Representante Legal, de la obligación que en la actualidad se encuentra a Paz y Salvo que figura reportada negativamente ante los operadores de la información EXPERIAM COLOMBIA S.A. – DATACRÉDITO Y CIFIN actualmente TRANSUNION a mi nombre OL** LU*** HEI***** OSP***, identificado con cedula de ciudadanía número No. 327***** Expedida en Barranquilla.

Respuesta: Se anexa constancia de deuda a la fecha.

Petición no. 18. El nombre y número del funcionario de COMPAÑÍA DE CRÉDITOS RÁPIDOS S.A.S. y su Representante Legal, que tramito el crédito de la obligación que en la actualidad se encuentra a Paz y Salvo que figura reportada negativamente ante los operadores de la información EXPERIAM COLOMBIA S.A. – DATACRÉDITO Y CIFIN actualmente TRANSUNION a mi nombre OL** LU*** HEI***** OSP***, identificado con cedula de ciudadanía número No. 327***** Expedida en Barranquilla.

Respuesta: Referente a la información del funcionario encargado de tramitar el crédito, le indicamos que GASCARIBE S.A. E.S.P., cumple un papel similar al que tiene una empresa que suministra tarjetas de crédito, es decir, la empresa no distribuye productos, sino que otorga un cupo de crédito al contrato de gas natural para la adquisición de productos a través de los aliados adscritos a brilla. Los asesores de brilla no son funcionarios de GASCARIBE S.A. E.S.P., por lo que, no es posible acceder a su petición.

Petición no. 19. Fecha de otorgamiento y vencimiento y copias de todos los extractos generadores a nombre de GASCARIBE y su Representante Legal, de la presunta obligación que figura reportada negativamente ante los operadores de la información EXPERIAM COLOMBIA S.A. – DATACRÉDITO Y CIFIN actualmente TRANSUNION a mi nombre OL** LU*** HEI***** OSP***, identificado con cedula de ciudadanía número No. 327***** Expedida en Barranquilla.

Respuesta: Esta petición que usted nos hace en la solicitud no. 19, es idéntica a la realizada en la petición no. 16, por lo tanto, remitimos a la respuesta allí brindada.

Petición no. 20. Fotocopias de los documentos y soportes con los que GASCARIBE y su Representante Legal, reportó la obligación que en la actualidad se encuentra a Paz y Salvo que figura reportada negativamente ante los operadores de la información EXPERIAM COLOMBIA S.A. – DATACRÉDITO Y CIFIN actualmente TRANSUNION a mi nombre OL** LU*** HEI***** OSP***, identificado con cedula de ciudadanía número No. 327***** Expedida en Barranquilla.

Respuesta: Se anexa lo solicitado.

Petición no. 21. Si GASCARIBE y su Representante Legal no cuentan con cada una de la documentación antes exigida deberán AUTORIZAR LA ELIMINACIÓN INMEDIATA del reporte negativo que en mi nombre reposan en esta central de riesgo, tal como lo estipula la Ley y la Jurisprudencia Constitucional.

Respuesta: Se ha aportado toda la documentación requerida por el usuario, por lo que GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores facturados por concepto del crédito brilla y los reportes emitidos, por lo que se le informa que no es factible la eliminación de estos.

Petición no. 22. Si no eliminan el REPORTE NEGATIVO EN EXPERIAM COLOMBIA S.A. – DATACRÉDITO Y CIFIN actualmente TRANSUNION, me veré en la obligación de instaurar la denuncia ante la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO con sede en

BARRANQUILLA - COLOMBIA
CARRERA 54 No. 59 - 144

SANTA MARTA - COLOMBIA
AV. EL LIBERTADOR No. 15-29

VALLIEDUPAR - COLOMBIA
CALLE 16A No. 4 -92

Teléfonos
Servicio al Cliente (605) 3227000 Conmutador (605) 3612499 - (605) 3197310

Gascaribe.com

BARRAQUILLA, para que ellos tomen las respectivas sanciones contra esta entidad y la firma de abogados por violar mi derecho al BUEN NOMBRE Y HABEAS DATA FINANCIERO E INTIMIDAD FINANCIERA.

Respuesta: Reiteramos que, el último reporte emitido por GASCARIBE S.A. E.S.P., ante Datacrédito fue el día 31 de mayo de 2026 como "AL DÍA" (POSITIVO). Es importante mencionar que, el tiempo durante el cual la información negativa permanece en las centrales de riesgo se calcula conforme a lo establecido en el artículo 13 de la ley 1266 de 2008, que señala: "el tiempo máximo que debe permanecer la información negativa en las bases de datos de los operadores de información será de cuatro (4) años contados a partir de la fecha en que sean pagadas las cuotas o la obligación vencida. Si la mora es inferior a dos (2) años, la permanencia será el doble del tiempo que se mantuvo la mora, contada a partir de la fecha del pago". Es decir, la central de riesgo calcula el número de meses que el usuario estuvo en mora y los duplica para determinar el tiempo de permanencia del reporte negativo, conforme a lo dispuesto por la ley.

Petición no. 23. Compulse copias a la defensoría del pueblo.

Respuesta: Con relación a su petición de enviarle una copia de la presente comunicación a la *Defensoría del Pueblo*, le indicamos que, no es factible para la Empresa acceder a lo requerido. Sin embargo, el peticionario puede presentar dicha solicitud ante el ente correspondiente, por lo que, GASCARIBE S.A. E.S.P., se encuentra atento a remitir la información que corresponda, una vez que, dicho ente así lo solicite.

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
241830767

Anexo: lo enunciado.