

Rad No.: 26-240-132345

Barranquilla, 8/07/2026

Señor(a)
RUTH CECILIA PEREZ PEREZ
Carrera 5B No. 3 – 168
Soplaviento, Bolivar, Colombia

Contrato: 48175383

Asunto: Solicitud de Información.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 22 de junio de 2026, radicada bajo el No. 26-016205, referente al crédito Brilla facturado en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 5B No. 3 – 168 de Soplaviento, Bolivar, Colombia, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Con ocasión a su comunicación revisamos en nuestra base de datos y constatamos que, en el inmueble en mención bajo el producto No: 52193047 fue realizado un crédito brilla tramitado por la señora RUT*** CEC*** PER*** PER*** como deudora única, quien autorizó el cobro a través de la factura de gas natural en calidad de suscriptora/propietaria.

Nos permitimos informarle que, a la fecha, no se está generando cobro por concepto de crédito brilla, toda vez que se encuentra cartera castigada, de acuerdo con lo anterior le indicamos que no se encuentra al día.

Así las cosas, constatamos que, dicho producto se encuentra en estado castigado, y a partir del mes de septiembre de 2025, GASCARIBE S.A. E.S.P., dejó de emitir cobro por dicho concepto en la facturación del inmueble antes mencionado con el fin de que no se incrementará la deuda, esto debido a que presentaba 14 facturas pendientes por cancelar correspondientes a los meses de julio de 2024 a agosto de 2025 por valor de \$2.903.472,00,00; más un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$1.389.010.00, para un total de \$4.292.482.00, correspondiente a la deuda que presenta a la fecha.

En la eventualidad, que desee cancelar dichos valores, le informamos que, es necesario que se acerque a nuestras oficinas de atención al usuario, en la cual se le realizará la entrega del respectivo cupón de pagos.

En cuanto a su **petición No.1**, si es su deseo realizar un acuerdo de pago, la deudora puede acercarse a las oficinas de GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P., con su cédula física, con el fin que se le brinden alternativas que se ajusten a su posibilidad de pago, de acuerdo con las condiciones de pago establecidas en nuestras políticas.

Referente a su **petición No.2**, con relación a los reportes ante las centrales de riesgo, le informamos que, al momento de suscribir la solicitud de crédito, se autorizó expresamente a GASCARIBE para consultar y reportar en centrales de riesgo. Los reportes son realizados teniendo en cuenta el hábito de pago del usuario sobre el producto Brilla, se reporta de manera positiva o negativa. Este último se efectúa

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

teniendo en cuenta los pagos extemporáneos efectuados por el usuario en cuanto al Crédito Brilla se refiere.

Cabe anotar que sobre el crédito Brilla el último reporte al 30 de septiembre de 2025 fue Cartera castigada. En concordancia con todo lo anterior, GASCARIBE confirma los reportes realizados ante la central de riesgo.

No obstante, lo anterior, una vez realice el acuerdo de pago, la empresa realizará la actualización del reporte ante las centrales de riesgo. 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.

Respecto a su **petición No.3**, es importante mencionar que la solicitud de crédito firmada por el deudor del crédito al momento de obtener el crédito brilla, es un título valor y no puede ser modificado hasta que se finalice el pago de la obligación, así las cosas, no es factible para la empresa modificar el deudor del crédito o responsable de la deuda.

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

GSS022/73
242411980