

Rad No.: 26-240-134121

Barranquilla, 21/07/2026

Señor(a)
SOL MARINA ARRIETA RODRÍGUEZ
solarrieta31@gmail.com
Calle 4A No. 32A - 26 Barrio Petronitas
Galapa - Atlántico

Contrato: 66701207

Asunto: Solicitud de Información del Crédito Brilla.

En respuesta a su comunicación recibida a través de nuestra página web el día 2 de julio de 2026, radicada bajo el No. WEB 26-010797, relativa al Crédito Brilla cobrado en la facturación del servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 4A No. 32A - 26 de Galapa - Atlántico, mediante la cual presenta los recursos de vía administrativa contra nuestra comunicación No. 26-240-129842 del 23 de junio de 2026, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Los recursos de vía administrativa no proceden contra nuestra comunicación No. 26-240-129842 del 23 de junio de 2026, toda vez que, de conformidad con lo establecido por la ley 142 de 1.994 en su artículo 154, este recae únicamente sobre las peticiones relativas a la prestación del servicio público tal y como allí se señala, el cual transcribimos a continuación: "...El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa **a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato**" (subrayas y negrillas fuera del texto). Por tratarse de un asunto que no se refiere a la prestación del servicio de gas natural, no es posible para La Empresa dar trámite al recurso interpuesto por usted.

No obstante, se le dará respuesta como un derecho de petición a la comunicación presentada por usted el 2 de julio de 2026. Al respecto le indicamos que, tal como le fue indicado a través de la comunicación Rad. 26-240-129842 del 23 de junio de 2026, 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 o usuario del servicio, propietario del inmueble.

Reiteramos que el crédito Brilla figura a nombre de la señora SOL*** MAR*** ARR*** ROD*** 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 MOTO con el aliado COMERCIALIZADORA ELEKTROAS S.A.S por valor de \$7.798.000.00. Los soportes del crédito le fueron entregados mediante la comunicación Rad. 26-240-129842 del 23 de junio de 2026.

Así mismo recordamos 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 validamos 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.

En cuanto a sus **peticiones No.1, No.2**, es importante resaltar que GASCARIBE S.A. E.S.P., no distribuye artículos, sino que otorga créditos para la adquisición de productos; es decir, cumple un papel similar al que tiene una empresa que suministra tarjetas de crédito. Por tal motivo, para reportar cualquier inconformidad sobre el crédito en mención debe acercarse directamente al aliado con donde se realizó la venta, así como solicitar información de los vendedores encargados de la venta toda vez que para la empresa no es factible debido a que estos no son funcionario de GASCARIBE S.A. E.S.P.

Ahora bien, teniendo en cuenta su inconformidad trasladamos su reclamación al aliado comercializadora ELEKTROAS S.A.S, quien nos informa lo siguiente: *"cliente se acercó al punto de Galapa en varias ocasiones informando que no tenía la moto en su poder, al parecer el vehículo se lo dio a un tercero, el cual perdió contacto con este. cliente hizo la venta físicamente en el almacén, la validación de identidad se realizó a través de biometría dactilar el 10 de marzo y el 11 de marzo ella misma fue al tránsito y se inscribió en el RUNT y firmo toda la documentación requerida para la compra de la motocicleta. la venta no corresponde a un caso de suplantación debido a que fue la misma cliente fue quien hizo la negociación".*

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.

No obstante, teniendo en cuenta lo indicado por usted relativo a la denuncia ante la Fiscalía, le comunicamos que GASCARIBE S.A. E.S.P., estará atenta a cualquier requerimiento que nos solicite la autoridad competente.

Por otra parte, en cuanto a su **petición No.3**, aclaramos que, el crédito brilla está diseñado para ser facturado en una cuenta de cobro a través de la facturación mensual del servicio público de gas natural. Es por ello por lo que, no es posible para GASCARIBE S.A. E.S.P., emitir facturas por separado en sus conceptos.

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 generar un cupón de pago parcial 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

GSS022/73
242865885