

Rad No.: 26-240-124227

Barranquilla, 21/05/2026

Señor(a)
ALIX ESTHER GRACIA CAMARGO
Calle 40 No. 23 – 53
Ciénaga - Magdalena

Contrato: 66931545

Asunto: Solicitud de Información del Crédito Brilla.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 29 de abril de 2026, radicada bajo el No. CG 26-000418, relativa al crédito Brilla cobrado en la facturación del servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 40 No. 23 – 53 de Ciénaga - Magdalena, 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 lo cual debe aportar las dos últimas facturas originales del servicio previamente canceladas, situación que efectivamente se dio al momento de realizar la solicitud del Crédito Brilla.

Para el caso objeto a reclamación en cuanto a sus peticiones **No.1, No.2**, revisamos en nuestra base de datos y constatamos que en el inmueble en mención bajo el producto No: 52115605 se están facturando 2 créditos Brilla.

- El primero crédito fue adquirido el día 28 de diciembre de 2020 por la señora ALI*** EST*** GAR*** CAM***, deudor del crédito, quien en calidad de suscriptor autorizó el cobro del mencionado crédito en la facturación del servicio de gas natural, a través del cual adquirió televisor y celular con el aliado ELECTRO 4 LTDA, por valor de \$ 2.263.300.00 pactado a 60 cuotas., cabe anotar que este fue realizado por venta tradicional.

Que para que el suscriptor de la factura o propietario del inmueble tomara el crédito Brilla (TRADICIONAL) debía entregar dos facturas originales no mayor a 6 meses, igualmente debía entregar la cedula original para que el aliado verificara el numero de la cedula y su fecha de expedición, una vez que verifican los datos que estén correctos procede a firmar la solicitud de crédito y coloca la huella.

- El segundo crédito fue adquirido el día 11 de abril de 2025 por la señora ALI*** EST*** GAR*** CAM***, deudor del crédito, quien en calidad de suscriptor autorizó el cobro del mencionado crédito en la facturación del servicio de gas natural, a través del cual adquirió enseres menores, celular, computador con el aliado COMPULAGO SAS., por valor de \$ 6.036.000.00 pactado a 60 cuotas., cabe señalar que este fue realizado bajo una venta desmaterializada.

En cuanto al crédito adquirido el 11 de abril de 2025 bajo la venta desmaterializada, le informamos 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 validan la identidad con PREGUNTAS DE SEGURIDAD,

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 (OTP) que es enviado al celular.

Así las cosas, no es posible acceder a sus peticiones **No.4, No.5**, del retiro del crédito brilla debido a que el (a) deudor (a) es el responsable del pago de las obligaciones.

- No obstante, le informamos que, a la fecha de presentación de comunicación, el citado servicio no contaba con cupo preaprobado brilla, sin embargo, fue bloqueado, conforme a su solicitud. De acuerdo con lo anterior, en el evento que requiera la reactivación del Cupo Preaprobado Brilla, sólo es que nos lo indique a través de este mismo medio, aportando Certificado de Tradición y Libertad vigente, no mayor a 30 días de haber sido expedido.

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 JUBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS022/73
240285196