

Rad No.: 26-240-125772

Barranquilla, 29/05/2026

Señor(a)
NATACHA RUSSO SALCEDO
Calle 29I4 No. 21D - 14 Manzana K Casa 235
Santa Marta

Contrato: 2181987

Asunto: Solicitud de Información del Crédito Brilla

En respuesta a la comunicación recibida en nuestras oficinas el día 8 de mayo de 2026, radicada bajo el No. 26-012034, por medio de la cual la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, realiza traslado por competencia de la Petición, queja o reclamo, presentado por usted, ante el despacho del ente Supervisor, referente al Crédito Brilla facturado en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 29I4 No. 21D - 14 Manzana K Casa 235 de Santa Marta, 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 facturas originales del servicio previamente canceladas, situación que efectivamente se dio al momento de realizar la solicitud del Crédito Brilla.

Para el caso en mención, reiteramos que en el contrato 2181987 se viene facturando el crédito Brilla de acuerdo con la solicitud de crédito registrada a nombre de la señora NAT**** RU*** SALC***, quien autorizó el cobro de este.

Recordamos que, para la realización del crédito, se aportaron las facturas originales, presentó la cedula original, la cual le sacaron copia y está anexa en la solicitud de crédito, así mismo firmó y colocó la huella en la solicitud de crédito. Así las cosas, le indicamos que el cobro se está efectuando de acuerdo con las condiciones pactadas en la solicitud de crédito tramitada, por lo anterior no es posible el retiro de la obligación, porque el deudor es el responsable del crédito adquirido.

Anexamos nuevamente copia de la solicitud de crédito de acuerdo a su **petición no. 5**. Referente a la información del asesor, le indicamos que por no ser funcionario de GASCARIBE S.A. E.S.P., no es posible acceder a lo solicitado.

Ahora bien, con relación a lo que ha informado a través de sus comunicaciones respecto a que se encontraba por fuera del país para la fecha en que se realizó el crédito, es necesario que nos aporte un certificado de movimientos migratorios, el cual ha sido solicitado en comunicaciones anteriores, sin embargo, a la fecha no ha sido allegado.

Cabe señalar que con ocasión a su derecho de petición interpuesto el 15 de abril de 2026, con radicado WEB 26-006108, se registraron en reclamación los valores cobrados por el crédito brilla del producto no. 52344999, hasta tanto la Fiscalía emita un pronunciamiento, por lo que actualmente no se está facturando. Lo anterior, dando respuesta a su **petición no. 4**.

Del mismo modo, reiteramos que, al momento en el que un usuario firma una solicitud de crédito brilla como deudor autoriza a GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P., para el tratamiento de

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

sus datos personales y para consultar y reportar en centrales de riesgo. Los reportes pueden ser positivos o negativos dependiendo el hábito de pago del usuario sobre la obligación financiera. Los reportes negativos se efectúan cuando existen pagos extemporáneos sobre la deuda.

Indicamos nuevamente que, la peticionaria figura como deudora de un crédito Brilla realizado en el contrato 2181987 y facturado en el producto 52344999. A la fecha presenta un saldo pendiente por pagar de \$450.195 por las facturas de febrero y marzo de 2026, por lo que se le sugiere realizar el pago de lo adeudado para evitar reportes negativos.

En concordancia con todo lo expuesto, GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores facturados por concepto del crédito Brilla y los reportes emitidos en las centrales de riesgo por lo que no es factible acceder a su **petición no. 6** de eliminación de estos. Cabe aclarar que en el mencionado contrato no se están realizando cobros por concepto de reconexión.

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.

Respecto a la **petición no. 3** de no efectuar acto de suspensión o corte del servicio de gas natural del inmueble objeto de reclamación, nos permitimos informarle que, a la fecha el citado inmueble se encuentra con servicio. No obstante, si el citado servicio incurre en alguna de las causales de suspensión del servicio, no relacionada con los valores objeto de reclamo, la empresa generará la respectiva orden de suspensión del servicio.

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.

Con relación a su **petición no. 1**, le informamos que, el crédito Brilla está diseñado para ser facturado en una cuenta de cobro a través del servicio público de gas natural, con previa autorización expresa del usuario o solicitante, para el caso en mención la deudora de los créditos autorizó el cobro de estos en el citado contrato. Es por ello que, no es posible para GASCARIBE S.A. E.S.P., emitir facturas por separado en sus conceptos.

No obstante, en cuanto a su **petición no. 2** en el evento que requiera pagar por separado el valor del servicio público, le informamos que podrá solicitar un cupón de pago parcial 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, 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.

Finalmente, con relación a su **petición no. 7**, es pertinente resaltar que GASCARIBE S.A., E.S.P., como empresa garante y cumplidora de las normas que la rigen, respeta el derecho fundamental del debido proceso de los usuarios. Así las cosas, reiteramos nuevamente que, el cobro se está efectuando de acuerdo con las condiciones pactadas en la solicitud de crédito tramitada.

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
240763884

Anexo: lo enunciado.