

RAD No. 26-240-141435

Barranquilla, 26/08/2026

Señor(a)
LEDA MONTERO DE FERNANDEZ
ledamontero65@gmail.com

Contrato: 16102556

Dirección Prestación del Servicio: Carrera 14 No. 1A – 3 de Fundación – Magdalena.

Asunto: Solicitud recibida el día 11 de agosto 2026, radicada bajo el No. FD 26-000429.

Damos respuesta a su comunicación, relativa al servicio de gas natural del inmueble antes referenciado, por lo que, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

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 o usuario del servicio, propietario del inmueble.

Para el caso objeto a reclamación se identificaron dos Crédito Brilla asociados al contrato 16102556, tal como señalamos a continuación:

- El primer crédito identificado bajo el producto 52275227 fue adquirido el día 16 de septiembre de 2021 por la señora L*** Ant***** Mon***** d* Fer*****, en calidad de suscriptora/propietaria, autorizó el cobro del mencionado crédito en la facturación del servicio de gas natural, a través del cual adquirió celular, equipo y enseres menores con el aliado Comercializadora Easy S.A.S. el, por valor de \$3.156.000, mediante venta tradicional.

Que para que el suscriptor de la factura o propietario del inmueble tomara el crédito Brilla debía entregar dos facturas originales no mayor a 6 meses, En este caso, para ambos créditos fueron aportadas las facturas correspondientes a los meses de junio y agosto de 2021. 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. Cabe resaltar que este crédito fue financiado a 60 cuotas de las cuales se han cancelado 57 cuotas. (**se anexa copia de solicitud de crédito Brilla**).

- El segundo crédito Brilla facturado bajo el producto 53375108 adquirido por la señora Ida*** Cec***** Rea*** Ram*****, en calidad de usuaria del servicio, obtenido mediante venta desmaterializada.

Respecto a la solicitud de copias y soportes asociados al Crédito Brilla, informamos que la documentación relacionada con los créditos constituye títulos valores y, por protección de datos personales, solo puede entregarse al deudor del crédito. Dado que la solicitud fue presentada por un tercero, no es procedente la entrega de dichos documentos a persona distinta de la deudora.

En virtud de lo anterior, no procede el retiro del Crédito Brilla por presunta suplantación sobre el referido producto, toda vez que la operación fue realizada conforme a los requisitos exigidos para su otorgamiento.

Ahora bien, para tramitar su solicitud y proceder con el retiro del Crédito Brilla de la factura, el propietario del inmueble debe acreditar su calidad mediante:

- Certificado de tradición y libertad, expedido con una fecha no superior a 30 días, que indique la dirección del predio y este se debe encontrar a nombre del solicitante.
- Copia de la cédula de ciudadanía.
- Si el certificado no consignara la dirección o esta fuera incorrecta, deberá aportarse copia del certificado de nomenclatura expedido por la autoridad competente que incluya el número de referencia catastral y el número de matrícula inmobiliaria.

Adicionalmente, señalamos que la deudora del crédito puede solicitar voluntariamente el traslado de su obligación a su nuevo lugar de residencia en caso de no habitar el inmueble.

Finalmente, precisamos que todos los créditos son asumidos a título personal y no afectan de manera automática el pago del servicio; la empresa únicamente procede a suspender el servicio por el incumplimiento en el pago de las obligaciones correspondientes al suministro de gas natural.

En el evento que requiera pagar por separado el valor del servicio público, 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: 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

Cualquier información adicional sobre el particular con gusto la suministraremos en nuestras oficinas de atención al usuario, a través de la línea telefónica 6053227000, o a través de nuestra página web www.gascaribe.com.

Atentamente,



CARLOS JÚBIZ BASSI

Jefe Departamento Atención al Usuario

Anexo: documentos mencionados.
RGA/73
Número interacción 244888693.