

Rad No.: 26-240-126758

Barranquilla, 4/06/2026

Señor(a)
LUZMILA VARELA ACOSTA
Calle 11 No. 12 - 51 Apartamento 1
Malambo

Contrato: 67204381

Asunto: Solicitud de Información

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 14 de mayo de 2026, radicada bajo el No. ML 26-000308, referente al crédito Brilla facturado en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 11 No. 12 - 51 Apartamento 1 de Malambo, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Le reiteramos nuevamente tal como se mencionó en la comunicación 26-240-106365 del 10 de febrero de 2026, que en el contrato No.67204381 se factura un crédito Brilla, (No. 53175577) correspondiente a un traslado de deuda del contrato origen No. 8061656, por la señora LUZ***** VAR*** ACO***, teniendo en cuenta que el producto brilla presentaba mora, para esto se realiza una gestión de cobro a través de cartera, donde se intenta localizar al deudor del crédito, pero si al momento no es posible comunicarse con él, se procede a trasladar a contrato donde registre como suscriptor, ya que el crédito brilla está diseñado para ser facturado en una cuenta de cobro a través del servicio público de gas natural.

Asimismo, el crédito brilla se causa de acuerdo con una solicitud de crédito tramitada con el lleno de los requisitos y cumpliendo los protocolos establecidos entre GASCARIBE S.A. E.S.P., y los diferentes aliados adscritos a Brilla.

En cuanto a los cupones de pago para cancelar el servicio de gas natural, le indicamos que, 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.

Con relación a la denuncia presentada en ante la Fiscalía, le comunicamos que GASCARIBE S.A. E.S.P., estará atenta a cualquier requerimiento que nos solicite la autoridad competente.

En cuanto a lo mencionado por usted referente a la visita por parte de gestores de cartera o funcionarios a su predio, nos permitimos informar que hemos tomado atenta nota a sus observaciones con el propósito de continuar mejorando la calidad de nuestro servicio.

No obstante, le informamos que, mientras exista una obligación, pendiente por cancelar, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizara las gestiones necesarias de cobro. Lo anterior, teniendo en cuenta que usted registra como la deudora del crédito facturado bajo el producto 53175577 del mencionado servicio.

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.

GASCARIBE S.A. E.S.P., ratifica su compromiso de continuar prestando un servicio de calidad, brindando un trato cordial y cortés a todos nuestros usuarios, resolviendo de manera oportuna cualquier petición, queja o reclamación dentro de los mejores términos comerciales.

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
240920715