

Rad No.: 26-240-137141

Barranquilla, 4/08/2026

Señor(a)
LIGIA VANESSA ARIZA VERGARA
kasb8679@gmail.com
Calle 24 No. 28 – 76 Barrio Rebolo
Barranquilla

Contrato: 48136345

Asunto: Solicitud de Información del Crédito Brilla.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 14 de julio de 2026, radicada bajo el No. 26-018172, relativo al reporte en las centrales de riesgo, nos permitimos informarle 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 del servicio, propietario o usuario, para lo cual debe aportar facturas originales del servicio, situación que efectivamente se dio al momento de realizar el contrato para el Servicio Financiero del Crédito Brilla.

Para el caso en comento, revisados nuestros sistemas internos de información, encontramos que, la señora LI*** VAN**** AR*** VER****, con CC 1129*****, figura como deudora de dos (2) créditos Brilla adquiridos mediante pagaré único No. 11002881 en el contrato 48136345, y se facturan bajo el producto financiero: 51755717.

- El primer crédito se llevó a cabo el día 24 de marzo de 2019 con el aliado SUPERTIENDAS OLIMPICA SA. para la compra de, TELEVISOR, CELULAR y SEGURO VOLUNTARIO CARDIF por valor de \$2.479.835.
- El segundo crédito se realizó el día 15 de mayo de 2019 con el aliado ELECTRO AO S.A.S. para la compra de AIRE ACONDICIONADO por valor de \$1.009.999.

Cabe mencionar que, dichos créditos se llevaron a cabo de forma tradicional o física, para lo cual se debió aportar facturas originales, 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 colocar la huella.

Es de resaltar que, al momento de firmar la solicitud de crédito, la señora LI*** VAN**** AR*** VER****, autorizó expresamente a GASCARIBE S.A. E.S.P., para el tratamiento de sus datos personales y para consultar y reportar en centrales de riesgo. Esto puede corroborarse en la página 2 numeral 16 de la solicitud de crédito firmada con pagaré único No. 11002881. Se anexan copias de las solicitudes de crédito con todos sus anexos, donde se encuentra toda la información relativa a los créditos.

Aclaramos que, los reportes son realizados teniendo en cuenta el hábito de pago del usuario sobre el producto Brilla, se reporta de manera positiva o negativa. El reporte negativo se efectúa teniendo en cuenta los pagos extemporáneos efectuados por el usuario en cuanto al Crédito Brilla se refiere.

Sobre la obligación No. 51755717, se efectuó reporte negativo ante Datacrédito de acuerdo con el comportamiento de pago de dicha obligación. El reporte en mora (negativo) por parte de GASCARIBE S.A. E.S.P., fue remitido el día 28 de febrero de 2026, reportando una mora de 30

días, debido a que se encontraban en mora más de tres (3) facturas, correspondientes a los meses desde septiembre hasta diciembre 2025.

De acuerdo con lo anterior, indicamos que, de acuerdo a lo establecido en el artículo 12 de la ley 1266 de 2008, la entidad Datacrédito le envió comunicación 20 días previos al reporte en centrales de riesgo, indicándole que *"En el evento que no cancele el pago pendiente de su obligación dentro de los siguientes 20 días calendario contados a partir del envío de la presente comunicación, la empresa GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P. reportará el incumplimiento del pago reflejándose negativamente a su historial crediticio"*

- Se remitió notificación previa al reporte negativo al usuario el día 6 de enero de 2026, (anexamos la comunicación enviada), la cual su entrega efectiva fue el día 16 de enero de 2026, lo que puede corroborarse con la certificación de entrega que se remite como anexo.

La obligación continuó sin cancelar acumulando las facturas desde septiembre 2025 a febrero 2026 manteniéndose así el reporte negativo hasta marzo 2026. No obstante, la deuda fue normalizada con el pago efectuado el día 14 de abril de 2026, colocándose al día, por lo que los reportes emitidos desde abril 2026 a la fecha han sido positivos.

Así las cosas, teniendo en cuenta todo lo informado, GASCARIBE S.A. E.S.P. actuó de acuerdo con la ley 1266 de 2008, toda vez que:

1. Previo a los reportes de información negativa a Datacrédito, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió a la última dirección registrada por el peticionario en la solicitud de crédito, la comunicación previa de las deudas que exige la ley.
2. La comunicación previa se envió mediante la empresa Serviempresas, especialista en servicios de mensajería, en este escrito se señaló los saldos adeudados al momento antes del reporte.
3. Sólo transcurridos veinte (20) días calendario siguientes a la fecha de envío de la comunicación previa, GASCARIBE S.A. E.S.P., procedió a realizar el reporte negativo.

A la fecha, la obligación facturada bajo el producto 51755717, presenta un saldo pendiente por pagar de \$83.728 correspondiente a las facturas de los meses de marzo a junio 2026 y un saldo diferido pendiente por facturar de \$1.117.230, por lo que se le sugiere realizar el pago del saldo pendiente adeudado para evitar futuros reportes negativos nuevamente.

En cuanto a sus solicitudes, daremos respuesta puntualmente de la siguiente manera:

Solicitud no. 1. Solicito que el funcionario y/o empleado encargado de dar respuesta a este derecho de petición indique sus nombres y apellidos, número de identificación, y cargo en la compañía o entidad.

Respuesta: Le indicamos que no es posible acceder a su solicitud de acuerdo a la ley 1581 de 2012 de protección de datos personales.

Solicitud no. 2. Que se declare mi derecho fundamental a la honra, el buen nombre y HABEAS DATA.

Respuesta: Reiteramos que usted, autorizó expresamente a GASCARIBE S.A. E.S.P., para el tratamiento de sus datos personales y para consultar y reportar en centrales de riesgo, por lo que la Empresa no ha vulnerado el derecho a los usuarios.

Solicitud no. 3. Solicito me entreguen COPIA DEL CONTRATO. COPIA DE LA CARTA DE INSTRUCCIONES. COPIA DEL PAGARÉ FIRMADO Y HUELLEADO por LIGIA VANESSA ARIZA VERGARA, mayor de edad identificado(a) con C.C. No 1.129.500.791 de Barranquilla/Atlántico COPIA DEL FORMATO DE VINCULACION DONDE SE EVIDENCIE LA FECHA Y LOS DATOS PERSONALES COMO LO ES LA DIRECCION FISICA Y/O

BARRANQUILLA - COLOMBIA
CARRERA 54 No. 59 - 144

SANTA MARTA - COLOMBIA
AV. EL LIBERTADOR No. 15-29

VALLIEDUPAR - COLOMBIA
CALLE 16A No. 4 -92

Teléfonos
Servicio al Cliente (605) 3227000 Conmutador (605) 3612499 - (605) 3197310

Gascaribe.com

ELECTRONICA, NUMERO TELEFONICO Y DEMAS DATOS RELEVANTES EN EL CASO CONCRETO. DOCUMENTO DE IDENTIDAD SUMINISTRADO PARA LA FIRMA DEL CONTRATO. GRABACIONES EN CASO DE SER APLICABLES PARA LA CONTRATACION. DOCUMENTOS ANEXOS QUE HAGAN PARTE FUNDAMENTAL DE LA CONTRATACIÓN DEL SERVIVIO.

Respuesta: Se adjuntan copias de las solicitudes de crédito con todos sus anexos.

Solicitud no. 4. Solicito me eliminen todo reporte negativo y/o cartera castigada de las centrales de riesgo DATACREDITO y TRANSUNION, debido que no tengo ninguna obligación contractual con ustedes y no me encuentro en mora, careciendo de validez dicho reporte por violación al DERECHO FUNDAMENTAL DE HABEAS DATA, vulneración al DEBIDO PROCESO.

Respuesta: El último reporte actualizado emitido por GASCARIBE S.A. E.S.P., al 30 de junio de 2026 es "al día" (positivo).

Resaltamos que, el tiempo durante el cual la información negativa permanece en las centrales de riesgo se calcula conforme a lo establecido en el artículo 13 de la ley 1266 de 2008, que señala: *"el tiempo máximo que debe permanecer la información negativa en las bases de datos de los operadores de información será de cuatro (4) años contados a partir de la fecha en que sean pagadas las cuotas o la obligación vencida. Si la mora es inferior a dos (2) años, la permanencia será el doble del tiempo que se mantuvo la mora, contada a partir de la fecha del pago"*. es decir, la central de riesgo calcula el número de meses que el usuario estuvo en mora y los duplica para determinar el tiempo de permanencia del reporte negativo, conforme a lo dispuesto por la ley.

Solicitud no. 5. Solicito me entreguen documento formal donde diga la fecha inicial de la adquisición o apertura del producto y/o servicio.

Respuesta: Esta petición que usted nos hace en la solicitud no. 5, es igual a la realizada en la solicitud no. 3, por lo tanto, remitimos a la respuesta allí brindada.

Solicitud no. 6. Solicito me entreguen documento formal donde diga los datos que se suministraron para la presunta contratación del titular, como lo son correo electrónico, dirección, teléfono, y demás datos de referencias.

Respuesta: Esta petición que usted nos hace en la solicitud no. 6, es igual a la realizada en la solicitud no. 3, por lo tanto, remitimos a la respuesta allí brindada.

Solicitud no. 7. Solicito me entreguen documento formal donde diga la fecha inicial de la mora donde se hizo exigible la presunta deuda.

Respuesta: Se anexa lo solicitada.

Solicitud no. 8. Solicito se declare prescrita la acción del cobro por haber transcurrido el tiempo de ley.

Respuesta: En cuanto a su solicitud de prescripción de la acción de cobro, le indicamos que no es procedente para GASCARIBE S.A. E.S.P., dar trámite a su solicitud, porque la empresa ha realizado las gestiones de cobro periódicas sin que haya omitido dicho ejercicio dentro del término de prescripción establecido en la ley.

Solicitud no. 9. Solicito me entreguen documento formal donde diga la fecha del primer reporte negativo ante las centrales de riesgo DATACREDITO Y TRANSUNION.

Respuesta: Se anexa lo solicitado.

Solicitud no. 10. Solicito me entreguen documento formal donde diga cual es el valor del producto o servicio que se adeuda y/o se encuentra en mora.

Respuesta: Anexamos constancia de deuda a la fecha.

Solicitud no. 11. Solicito me entreguen copia de la validación de seguridad que se efectuó para la firma del contrato donde sea visible la fecha, hora, y demás datos relevantes para dicha validación de identidad.

Respuesta: Reiteramos que, dichos créditos se llevaron a cabo de forma tradicional o física, para lo cual se debió aportar facturas originales, 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 colocar la huella. No obstante, esta petición es igual a la realizada en la solicitud no. 3, por lo tanto, remitimos a la respuesta allí brindada.

Solicitud no. 12. Solicito me entreguen copia de la grabación con la cual, se validó mi identidad para dicha contratación.

Respuesta: Esta petición que usted nos hace en la solicitud no. 12, es igual a la realizada en la solicitud no. 3, por lo tanto, remitimos a la respuesta allí brindada.

Solicitud no. 13. Solicito que me entreguen los documentos soporte de las obligaciones reportadas en las centrales de riesgo DATACREDITO y TRANSUNION, con Fecha del primer reporte negativo efectuado a nombre LI* VAN**** AR*** VER****, mayor de edad identificado(a) con C.C. No 1129***** de Barranquilla/Atlántico.**

Respuesta: Esta petición que usted nos hace en la solicitud no. 13, es igual a la realizada en la solicitud no. 9, por lo tanto, remitimos a la respuesta allí brindada.

Solicitud no. 14. Solicito me entreguen copia del documento donde autorizo la consulta y el tratamiento de los datos personales y de habeas data en las centrales de riesgo DATACREDITO Y TRANSUNION a nombre LI* VAN**** AR*** VER****, mayor de edad identificado(a) con C.C. No. 1129***** de Barranquilla/Atlántico.**

Respuesta: Esta petición que usted nos hace en la solicitud no. 14, es igual a la realizada en la solicitud no. 3, por lo tanto, remitimos a la respuesta allí brindada.

Solicitud no. 15. Solicito que me entreguen copia de todas las actualizaciones semestrales que deben enviar a los operadores de los bancos de datos DATACREDITO Y TRANSUNION, con todas las novedades (fecha, nombres, leyendas, novedades, correcciones, firmas, autorizaciones, etc.) respecto de los datos que previamente han suministrado a LI* VAN**** AR*** VER****, mayor de edad identificado(a) con C.C. No 1129***** de Barranquilla/Atlántico. Para garantizar las medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga 4 actualizada veraz y que no induzca a errores. Y notificaciones de reportes negativos y novedades enviadas a DATACREDITO Y TRANSUNION.**

Respuesta: Respecto a su petición de copias de las certificaciones semestrales, le informamos que GACARIBE S.A. E.S.P., remite una certificación semestral (primer semestre: enero a junio y segundo semestre: julio a diciembre) a la entidad Datacrédito en donde informa que las obligaciones reportadas cuentan con autorización previa y expresa por parte del titular de la información. Tal documento es de manejo interno y confidencial de GASCARIBE S.A. E.S.P., por lo tanto, no es factible suministrarla. Así las cosas, la autorización brindada por usted en relación con los reportes a las centrales de riesgo puede consultarla en la solicitud de crédito anexa a esta comunicación.

Solicitud no. 16. Solicito me envíen copia de las certificaciones de las notificaciones personales a nombre LI* VAN**** AR*** VER****, mayor de edad identificado(a) con C.C. No 1129***** de Barranquilla/Atlántico.**

Respuesta: Se anexa lo solicitado.

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

Solicitud no. 17. Solicito la REVOCATORIA DE TODAS LAS AUTORIZACIONES de tratamientos de datos por no haber respetado los principios, derechos y garantías legales y constitucionales, en todo el tiempo pleno y efectivo del derecho de hábeas data. por suministrar a DATA CREDITO Y TRANSUNION una información que no es veraz, incompleta, inexacta, desactualizada, improbable e incomprensible que induce a error por parte de la entidad a nombre LI*** VAN**** AR*** VER****, mayor de edad identificado(a) con C.C. No. 1129***** de Barranquilla/Atlántico.

Respuesta: Referente a su solicitud de revocación de la autorización para el tratamiento de datos personales, informamos que no es posible debido a que, la obligación a su cargo se encuentra vigente, lo cual mantiene una relación contractual entre la empresa y el deudor del crédito.

Solicitud no. 18. Solicito me entreguen copia de todos los pagos efectuados por LIGIA VANESSA ARIZA VERGARA, mayor de edad identificado(a) con C.C. No 1.129.500.791 de Barranquilla/Atlántico.

Respuesta: Se anexa constancia de pagos hasta la fecha.

Solicitud no. 19. Solicito me entreguen copias de la notificación personal del cambio de acreedor, tal como lo dispone el artículo 1960 del código civil.

Respuesta: Aclaremos que, la deuda está siendo cobrada por GASCARIBE S.A. E.S.P., a través de la facturación del servicio con previa autorización del usuario y no se ha realizado cesión, venta o transferencia de esta.

Solicitud no. 20. Solicito me entreguen copia del contrato de cesión del acreedor originario al acreedor beneficiario o casa de cobranza.

Respuesta: Esta petición que usted nos hace en la solicitud no. 20, es igual a la realizada en la solicitud no. 19, por lo tanto, remitimos a la respuesta allí brindada.

Solicitud no. 21. Solicito eliminar todo reporte negativo y/o cartera castigada, debido que no hubo una notificación personal del cambio de acreedor. Ya que, la cesión no produce efecto contra el deudor ni contra tercero mientras no haya sido notificada por el cesionario al deudor, o aceptada por este. Art. 1960 C.C, a). en forma que el cesionario tiene dos formas para que la cesión produzca efecto en cuanto al deudor: a.) LA NOTIFICACION. b.) LA ACEPTACION. La notificación es necesaria en el caso que el deudor no acepta voluntariamente la cesión y debe hacerse con intervención del órgano judicial. La aceptación consiste en un hecho que la supone etc. (art 1962...).

Respuesta: Esta petición que usted nos hace en la solicitud no. 21, es igual a la realizada en la solicitud no. 4, por lo tanto, remitimos a la respuesta allí brindada.

Solicitud no. 22. Solicito sea resuelto mi derecho de petición como lo cita la ley 1755 DE 2015 en su artículo 14. numeral 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

Respuesta: Le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P. ha dado respuesta a las peticiones del usuario dentro de la normatividad vigente, lo anterior, teniendo en cuenta lo estipulado en: "El artículo 158 de la Ley 142 de 1994 establece el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de presentación, para dar respuesta a los recursos, quejas y peticiones que presentan los suscriptores o usuarios de las empresas de servicios públicos."

Solicitud no. 23. Solicito se sirvan actualizar y rectificar mi historial crediticio en las centrales de riesgo indicando con claridad no solo que no tengo obligaciones pendientes

BARRANQUILLA - COLOMBIA
CARRERA 54 No. 59 - 144

SANTA MARTA - COLOMBIA
AV. EL LIBERTADOR No. 15-29

VALLIEDUPAR - COLOMBIA
CALLE 16A No. 4 - 92

Teléfonos
Servicio al Cliente (605) 3227000 Conmutador (605) 3612499 - (605) 3197310

Gascaribe.com

con su entidad si no que no estoy en mora en mis obligaciones esto en cumplimiento del Artículo N 8 DEBERES DE LA FUENTE DE LA INFORMACION. En sus numerales 1, 2 y 3 en especial el artículo 3 que les obliga a rectificar en las centrales de riesgo. Y a si mismo sirva de reporte legal al Artículo 7. DEBERES DE LOS OPERADORES DE LOS BANCOS DE DATOS. En sus numerales 1,2 y 3. Y de forma inmediata la eliminación de los reportes negativos que figuren a nombre LI*** VAN**** AR*** VER****, mayor de edad identificado(a) con C.C. No 1129***** de Barranquilla/Atlántico.

Respuesta: Como puede verse a lo largo de este comunicado, el reporte en mora remitido por GASCARIBE S.A E.S.P., respecto del crédito a cargo de la señora LI*** VAN**** AR*** VER****, siguió el debido proceso y cumple con todos los requisitos legales.

En virtud de todo lo antes expuesto, la empresa confirma los valores facturados y reportes realizados por lo que no es factible acceder a su solicitud de eliminar los reportes negativos.

PETICIONES ADICIONALES

Petición no. 1. Cumplan con él envío de toda la documentación e información solicitada en la dirección autorizada solo para correspondencia de este derecho de petición.

Respuesta: A través de este comunicado será anexada la documentación solicitada por usted y será notificada a los medios dispuestos por usted para dicho trámite.

Petición no. 2. Se sirvan a rectificar y eliminar todo dato negativo y de cartera castigada en mi historial crediticio en las centrales de riesgo, indicando con claridad en primer lugar, que no tengo obligaciones pendientes con su entidad. Y en segundo lugar que no estoy en mora en mis obligaciones esto en cumplimiento de los artículos de las leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012.

Respuesta: Esta solicitud que usted nos hace en la petición no. 2, es igual a la realizada en la solicitud no. 23, por lo tanto, remitimos a la respuesta allí brindada.

Petición no. 3. Revocar toda autorización que yo haya otorgado a dicha entidad para la consulta y tratamiento de datos, debido que no tengo ninguna obligación contractual con GASES DEL CARIBE.

Respuesta: Esta solicitud que usted nos hace en la petición no. 3, es igual a la realizada en la solicitud no. 17, por lo tanto, remitimos a la respuesta allí brindada.

Petición no. 4. Enviar carta formal donde certifiquen que no tengo ningún vínculo comercial con la entidad GASES DEL CARIBE.

Respuesta: No es posible acceder a su solicitud toda vez que, a la fecha, la obligación facturada bajo el producto 51755717, presenta un saldo pendiente por pagar de \$83.728 correspondiente a las facturas de los meses de marzo a junio 2026 y un saldo diferido pendiente por facturar de \$1.117.230.

Petición no. 5. Eliminar en su totalidad toda información negativa y de cartera castigada que aparezca a nombre LIGIA VANESSA ARIZA VERGARA, mayor de edad identificado(a) con C.C. No 1.129.500.791 de Barranquilla/Atlántico, que reposa en la base de datos de TRANSUNION Y DATACRÉDITO por VIOLACION AL DEBIDO PROCESO, arts. 15 y 29 C.N. y violación a lo que establece la ley de HABEAS DATA, Derecho a la Intimidad mis derechos fundamentales consagrados en la constitución política de Colombia en sus artículos 21 derecho a la honra, artículo 15 derecho a su intimidad personal, familiar y al buen nombre, artículo 51 derecho a una vivienda digna, y el derecho al olvido Y VIOLACION A LA LEY 1581 DE 2012

Respuesta: Esta solicitud que usted nos hace en la petición no. 5, es igual a la realizada en la solicitud no. 23, por lo tanto, remitimos a la respuesta allí brindada.

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

GSS018/73
243379445

Anexo: lo enunciado.