

Rad No.: 26-240-138287

Barranquilla, 10/08/2026

Señor(a)
OLGA LUCIA HEILBROOM OSPINO
Carrera 24 No. 64 – 142
Barranquilla

Contrato: 1086671

Asunto: Solicitud de Información Crédito Brilla.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 17 de julio de 2026, radicada bajo el No. 26-018730, referente al crédito Brilla facturado en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 24 No. 64 – 142 de Barranquilla, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Tal como es de su conocimiento, la señora OL** LUC** HEILBR*** OSPI** figura como deudora del crédito Brilla adquirido en el mes de marzo 2024 en el contrato 1086671, el cual se venía facturando bajo el producto No.52837768.

Reiteramos que al momento de firmar una solicitud de crédito Brilla como deudor autoriza a GASCARIBE S.A. E.S.P., para el tratamiento de sus datos personales y para consultar y reportar en las centrales de riesgo. Esto puede corroborarse en la página 3 numeral 22 de la solicitud de crédito firmada. (Anexamos solicitud de crédito con todos sus anexos) Así las cosas, damos por respondida sus peticiones No.2, 3, 4, 5, 6 y 19.

Los reportes se efectúan mensualmente y pueden ser positivos AL DÍA o negativos en MORA, dependiendo el hábito de pago del usuario sobre la obligación. Se reporta negativo cuando existen pagos extemporáneos.

El crédito brilla inició sus cobros conforme a las condiciones pactadas en el mes de abril 2024 y su proyección de pago era hasta el mes marzo 2026, sin embargo, tal como se le ha señalado anteriormente, la obligación financiera No. 52837768 incurrió en mora, toda vez que, de las 24 cuotas pactadas en la solicitud de crédito solo fueron canceladas 2, acumulando el resto de las cuotas generadas.

Por esta razón, el 30 de noviembre de 2024 se emitió el reporte negativo como MORA 30 DÍAS, al encontrarse pendientes por pago los meses de junio hasta octubre 2024, previo a este reporte y siguiendo los lineamientos normativos, se envió comunicación el 09 de octubre de 2024, la cual su entrega efectiva fue el 18 de octubre de 2024, lo que puede corroborarse con la certificación de entrega que se remite como anexo.

Para recordar el saldo pendiente por cancelar del crédito Brilla, el 12 de diciembre de 2024 se envió nueva comunicación, la cual su entrega efectiva fue el 23 de diciembre de 2024.

Cabe anotar que los soportes de las notificaciones previas y certificaciones de entrega le fueron aportados mediante comunicación Rad. 25-240-145240 del 15 de septiembre de 2025. No obstante, las anexamos nuevamente. Así las cosas, damos por respondidas sus peticiones No.7, 8, 10, 12 y 20.

El crédito objeto de estudio alcanzó una mora de más de 120 días ya que se acumularon un total de 12 cuotas facturadas relativas a los meses de junio 2024 hasta mayo 2025, manteniéndose así el reporte negativo.

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

Ahora bien, el propietario del predio con contrato 1086671 solicitó el retiro de la deuda del crédito brilla y al no lograr la ubicación de la deudora del crédito con un contrato de servicio de gas a su nombre, en junio 2025 fue necesario realizar el traslado de la deuda a un contrato ficticio creado por GASCARIBE S.A. E.S.P., bajo el no. 67722030 con producto 53099992.

Al momento del traslado se adeudaba un saldo en corriente pendiente por pago por valor de \$4.474.088 que corresponde a las 12 cuotas restantes que quedaron pendientes en el contrato origen 1086671, desde junio 2024 hasta mayo 2025 y un saldo diferido pendiente por causar por un monto de \$3.076.585, lo que ocasionó que la deuda mantuviera el reporte de mora 120 días o más.

Es importante resaltar que en el contrato donde está actualmente la deuda 67722030, se han realizado abonos parciales a la obligación, en enero, febrero, marzo y mayo 2026, por lo que actualmente se adeuda un saldo pendiente por un monto de \$2.000.000. Así las cosas, el último reporte emitido por GASCARIBE S.A. E.S.P., ante DATACRÉDITO fue el día 30 de junio de 2026 como AL DÍA (positivo).

Conforme a todo lo anterior expuesto y con ocasión a su petición No.21 y 22, reiteramos que, el crédito brilla a cargo de la peticionaria no se encuentra paz y salvo, no obstante, si usted cuenta con facturas que evidencien el pago total de la deuda, solicitamos aportarlas para su validación.

Del mismo modo, como puede observar a lo largo de este escrito, nuevamente indicamos que la empresa actuó de acuerdo con la ley 1266 de 2008, toda vez que:

1. previo al reporte de información negativa a DATACRÉDITO, GASCARIBE S.A. E.S.P. envió a la última dirección registrada por la peticionaria en la solicitud de crédito, la comunicación previa de la deuda que exige la ley.
2. la comunicación previa se envió mediante la empresa SERVIEMPRESAS, especialista en servicios de mensajería, en este escrito se señaló el saldo adeudado y se hace la invitación a normalizar el estado de cuenta con el fin de que pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir aspectos tales como el monto de la obligación o cuota y la fecha de exigibilidad.
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. por lo anterior, reiteramos que, el reporte en mora remitido por GASCARIBE S.A. E.S.P. respecto del crédito a cargo de la señora OL** LUC** HEILBR*** OSPI**, siguió el debido proceso y cumple con todos los requisitos legales.

Es importante resaltar 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.

Consideramos importante mencionar que, respecto a su petición No.9 referente a las copias de las certificaciones semestrales, le informamos que GASCARIBE S.A. E.S.P., remite una certificación semestral (primer semestre: enero a junio y segundo semestre: julio a diciembre) a la entidad data crédito 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.

Así mismo, referente a sus peticiones No.11, 14 y 15 esta información y documentación son de manejo interno y confidencial de GASCARIBE S.A. E.S.P., por lo tanto, no es posible suministrarla.

En cuanto a su petición No.13, 16 y 17 nos permitimos anexar certificado de estado de cuenta Brilla y constancia de pagos desde marzo de 2024 hasta la fecha.

En cuanto a su petición No. 18. referente a la información del funcionario encargado de tramitar el crédito, le indicamos que GASCARIBE S.A. E.S.P. cumple un papel similar al que tiene una empresa que suministra tarjetas de crédito, es decir, la empresa no distribuye productos, sino que otorga un cupo de crédito al contrato de gas natural para la adquisición de productos a través de los aliados adscritos a brilla.

Los asesores de brilla no son funcionarios de GASCARIBE S.A. E.S.P. por lo que, no es posible acceder a su petición.

En concordancia con todo lo expuesto y con ocasión a su petición No.1, GASCARIBE S.A. E.S.P. confirma los valores facturados por concepto del crédito brilla y los reportes emitidos, por lo que le informa que no es factible la eliminación de estos.

Con relación su petición No.23 de compulsar copia de la presente comunicación a *la defensoría del pueblo* le indicamos que, no es factible para la Empresa acceder a lo requerido. Sin embargo, el peticionario puede presentar dicha solicitud ante los entes supervisores, por lo que, GASCARIBE S.A. E.S.P., se encuentra atento a remitir la información que corresponda, una vez que, dicho ente así lo solicite.

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

GSS019/73
243573909

Se anexa lo enunciado