

RAD No. 26-240-138365

Barranquilla, 10/08/2026

Señor(a)

ANA DEL CARMEN AGUAS HERNANDEZ

ramirezpala1430@gmail.com

Contrato: 1184331

Dirección Prestación del Servicio: Diagonal 99 No. 9G – 84 de Barranquilla.

Asunto: Solicitud recibida el día 27 de julio 2026, radicada bajo el No. 26-019651.

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 indica que se puede otorgar crédito a quien figure como suscriptor del servicio, ser propietario o usuario.

Para el caso objeto a reclamación en el contrato 1184331 se evidencian tres créditos brillas bajo producto No. 53203058, los cuales fueron adquiridos por la señora, Ana Del Carmen Aguas Hernández (deudor) quien en calidad de suscriptor del servicio autorizo el cobro en la facturación del servicio de gas natural. Tal como señalamos a continuación:

- El primer crédito fue adquirido el día 10 de noviembre de 2025 con el aliado Multipisos Y Electrodomésticos Del Caribe S.A.S. para la adquisición de aire acondicionado, cobertura de acceso C1 y materiales de construcción por un valor total de \$4.858.506. Es importante señalar que, la venta fue desmaterializada.

Las ventas desmaterializadas se realizan digitalmente, el cliente se acerca a los diferentes aliados adscritos a brilla con su cedula:

- ✓ El funcionario encargando ingresa la venta con los datos del usuario. El funcionario encargando realiza la validación de la identidad del usuario por medio de un lector biométrico dactilar.
 - ✓ Cuando ya es verificada la identidad, se procede a ejecutar el documento digital, el cual el usuario lo firma con un código de seguridad que es enviado al celular.
 - ✓ Una vez verificada la identidad del solicitante, se procede a firmar la solicitud de crédito de manera electrónica con un código de seguridad (OTP) que le llega al celular. Campaña: periodo de gracia de un año.
- El segundo crédito fue adquirido el día 10 de diciembre de 2025 con el aliado Multipisos Y Electrodomésticos Del Caribe S.A.S. para la compra de materiales de construcción y cobertura de acceso C1 por valor total de \$1.284.400. le indicamos que el tipo de venta realizada fue por la modalidad venta desmaterializada por biometría facial.
 - El tercer crédito fue realizado el día 19 de junio de 2026 con el aliado comercial ULTRACEM S.A.S. por valores de \$1.820.000 y \$1.763.840, para la compra de materiales de construcción y cobertura de acceso C1; con la modalidad venta desmaterializada por biometría facial.

Atendiendo a su solicitud de documentación, adjuntamos copia de las solicitudes de Crédito Brilla asociadas al contrato 1184331, en las cuales constan las modalidades de venta y los mecanismos de validación utilizados.

Es importante aclarar que GASCARIBE S.A. E.S.P. otorga Crédito Brilla para la adquisición de bienes, no distribuye ni entrega productos ni dinero. En consecuencia, las quejas o inconformidades relacionadas con la entrega, el estado o la conformidad de los artículos deben ser tratadas directamente con el proveedor o el almacén donde se gestionó la compra, por ser ellos los responsables de la entrega y condiciones de los productos.

En cuanto a su solicitud de realizar investigaciones le indicamos que, la empresa no es ente competente para realizar las investigaciones solicitadas por usted, por lo cual no es factible acceder a su petición.

Respecto a su petición de anulación del (de los) Crédito(s) Brilla, no es posible retirar ni anular los créditos, toda vez que usted figura como responsable de los mismos y las autorizaciones se realizaron conforme a los mecanismos de validación descritos.

Le indicamos que, los Créditos Brilla se constituyen a título personal y no afectan directamente el pago del servicio; GASCARIBE S.A. E.S.P. solo puede suspender el servicio por el no pago de lo relacionado con el suministro de gas natural.

Si requiere efectuar el pago del servicio de forma independiente al cobro por Crédito Brilla, podrá solicitarlo en cualquiera de nuestras oficinas de atención al usuario.

Tenga en cuenta que, en caso de acreditar la calidad de propietario del inmueble, deberá presentar certificado de tradición del predio con fecha de expedición no superior a 30 días y cuya dirección coincida exactamente con la del contrato de servicio, según lo dispuesto para salvaguardar el habeas data y evitar reportes negativos sin conocimiento del titular.

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 y defensa de los usuarios.

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

Anexos: documentos mencionados.
RGA/73
Número interacción 243745721.

