

RAD No. 26-240-138439

Barranquilla, 11/08/2026

Señor(a)

RAQUEL ELISA IMITOLA DE GONZALEZ

bmastro2017@gmail.com

Carrera 20A No. 29A - 7

Sabanalarga – Atlántico.

Contrato: 3058510

Dirección Prestación del Servicio: Carrera 20A No. 29A – 7 de Sabanalarga Atlántico

Asunto: Solicitud recibida el día 18 de julio 2026, radicada bajo el No. Web 26-011815

En respuesta a su comunicación recibida a través de nuestra página web, el día 18 de julio de 2026, teniendo en cuenta que fue presentada el sábado, se toma como presentada el siguiente día hábil, es decir, el día 21 de julio de 2026, radicada bajo el No. WEB 26-011815, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 20A No. 29A – 7 de Sabanalarga – Atlántico, 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.

En atención a su solicitud relacionada con el contrato 3058510, referente a la aparición de un Crédito Brilla en la facturación y a la petición de copias de los documentos asociados, indicamos de acuerdo con la verificación realizada, el Crédito Brilla adquirido en el contrato en mención se obtuvo en el mes de octubre de 2018 por valor de \$2.360.688, y la facturación del servicio reflejó el cobro autorizado por quien figura como deudor del crédito en calidad de usuario del servicio de gas natural.

Que para poder el usuario del servicio tomar el crédito Brilla debía tener un codeudor que respaldara la deuda, que al momento que el deudor del crédito cambia de domicilio, debe solicitar el traslado de la deuda a otro predio que cuente con el servicio de gas natural, si no realiza el traslado, se procede a trasladar la deuda al codeudor del crédito, esto debido a que el inmueble no es solidaridad con la deuda.

Es importante aclarar que, según los registros asociados al contrato 3058510, usted no figura como deudor ni como codeudor del Crédito Brilla; por tanto, no es responsable de dicha obligación.

Respecto a la solicitud de entrega de copias de los documentos firmados por ocasión del Crédito Brilla e información, no es posible acceder a esa petición en las condiciones actuales, toda vez que se trata de un título valor cuya información solo puede ser entregada al deudor del crédito de conformidad con la normativa de protección de datos personales.

Adicionalmente, no se acreditó la calidad en la que actúa (no se presentó documento que acredite identidad ni la titularidad sobre el inmueble objeto del reclamo), requisitos indispensables para la entrega de documentación.

Es pertinente precisar que dicho crédito fue retirado de la facturación en 2018; no obstante, como resultado de una gestión de cobro, la deuda fue reintegrada al contrato de origen en junio de 2026.

Cabe señalar que el inmueble no es solidario con la deuda, por lo que en la factura las cuotas derivadas del Crédito Brilla se totalizan por separado del servicio público y cada concepto queda individualizado.

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.

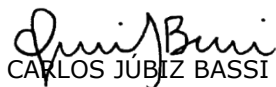
Tenga en cuenta que, para salvaguardar el derecho al habeas data de los deudores del Crédito Brilla y evitar reportes adversos sin la debida acreditación, se adoptan las siguientes medidas previas a la generación del cupón parcial:

- A.** Si usted es **deudor o codeudor** del Crédito Brilla: previo a la generación del cupón parcial debe acreditar su identidad.
- B.** Si usted es **titular/suscriptor** del servicio: previo a la generación del cupón parcial debe acreditar su identidad.
- C.** Si usted es **propietario** del inmueble: previo a la generación del cupón parcial debe acreditar dicha calidad con certificado de tradición del inmueble del contrato del servicio de gas natural, cuya fecha de expedición no sea mayor a 30 días; se sugiere solicitar el cambio de titularidad en la factura. La dirección debe coincidir exactamente con la del predio al cual se presta el servicio.
- D.** Si usted es **usuario** (diferente al titular/suscriptor y diferente al propietario): 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 otorgado en escritura pública.

Tenga en cuenta 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

RGA/73
Número interacción 243579700.