

RAD No. 26-240-140397

Barranquilla, 20/08/2026

Señor(a)
MARLENE CECILIA SANTIAGO YEPES
sevilladuley64@gmail.com

Contrato: 67669721

Dirección Prestación del Servicio: Calle 30 No. 32 - 18 Apartamento 1 de Cienaga – Magdalena.

Asunto: Solicitud recibida el día 10 de agosto 2026, radicada bajo el No.CG 26-000827

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.

En atención a su solicitud referente al congelamiento del Crédito Brilla vinculado al contrato 67669721, de acuerdo con la verificación realizada, el crédito fue otorgado a la señora Mar**** Cec**** San***** Ye****, quien en calidad de suscriptor del servicio autorizo el cobro en la facturación del servicio de gas natural.

Es pertinente indicar que el crédito fue adquirido el día 29 de abril de 2026 a través del aliado comercial ALMACENES EXITO S.A., para la obtención de los artículos electrodomésticos, cabina de sonido, cobertura de acceso C1, seguro voluntario Cardif, por un valor total de \$ 8.410.800. Que para que el suscriptor de la factura o propietario del inmueble tomara el crédito, debía realizar una venta 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.

Se adjunta copia de solicitud de crédito.

Por lo anterior, y dado que el crédito fue concedido conforme a los términos y condiciones aplicables, no es procedente acceder a la solicitud de congelamiento de la deuda relacionada con dicho Crédito Brilla toda vez que usted registra como deudor responsable del crédito en mención.

Es importante aclarar que, GASCARIBE S.A. E.S.P. no distribuye productos, sino que facilita créditos para su adquisición; por tanto, cualquier inconformidad relativa a los artículos adquiridos debe ser atendida directamente con el proveedor o almacén donde se realizó la compra. En caso de existir procesos ante las autoridades competentes, la empresa atenderá los requerimientos que dichas autoridades formulen.

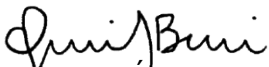
Se recuerda que los créditos se constituyen a título personal y no afectan directamente el pago del servicio de gas natural; la empresa solo ejerce suspensión por incumplimiento en el pago del servicio.

Si requiere cancelar de forma separada el valor del servicio público, podrá gestionarlo en cualquiera de nuestras oficinas de atención al usuario.

Adicionalmente, en aras de proteger el derecho al habeas data de los titulares de Crédito Brilla y evitar reportes negativos sin el debido sustento, cuando quien pretende asumir la obligación sea propietario del inmueble deberá acreditar tal condición con certificado de tradición del inmueble con fecha de expedición no mayor a 30 días y cuya dirección coincida exactamente con la del predio vinculado al contrato del servicio.

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 244840846.