

Rad No.: 26-240-125605

Barranquilla, 28/05/2026

Señor(a)
DUBIS OROZCO BLANCO
maryellenepintoo@gmail.com
Santa Marta

Contrato: 2164553

Asunto: Solicitud de Información

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas de atención al usuario el día 13 de mayo de 2026, radicada bajo el No. 26-002034, relativa al crédito Brilla cobrado en la facturación del servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Urbanización El Pando Manzana 51 Casa 15 de Santa Marta, le informamos que, el beneficiario que desea hacer efectivo el crédito debe cumplir con los términos y condiciones establecidos por La Empresa.

EL CREDITO brilla facturado bajo el producto: 53313076, corresponde a un crédito trasladado, el cual fue adquirido mediante el contrato origen: 2159735 por AMA*** JOH*** LOP*** PAR*** (deudor) y DUV*** ORO*** BLA*** (codeudor), con el aliado SUPERTIENDAS OLIMPICA SA en el mes de julio del año 2024.

Que para que el suscriptor de la factura o propietario del inmueble tomara el crédito, debía realizar una venta desmaterializada que se efectúa digitalmente, el procedimiento de la venta es que 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,

Ahora bien, al momento de realizar el crédito le validamos la identidad con un lector biométrico dactilar, una vez que arroje como respuesta un cotejo Exitoso de la identidad, se procede a ejecutar el documento digital, el cual el usuario lo firma con un código de seguridad de seguridad (OTP) que es enviado al celular. Nos permitimos anexar la solicitud de crédito.

Cabe aclarar que, la función del codeudor en un crédito Brilla es respaldar la deuda, para que en caso de que el deudor principal cambie de vivienda esta deuda se trasladará al codeudor, si no es posible ubicar al deudor del crédito.

Cabe señalar que la señora AMA*** JOH*** LOP*** PAR***, puede solicitar el traslado del crédito a un contrato que cuente con el servicio de gas natural.

Teniendo en cuenta lo anterior no es posible retirar el crédito toda vez que el deudor y codeudor son responsables del crédito.

Cabe anotar que todos los créditos son tomados a título personal y nada repercuten con el pago de sus servicios.

Le recordamos que, el inmueble no es solidario con la deuda del Crédito Brilla, por lo que tal y como se aprecia claramente en la factura del servicio de gas natural, el valor de las cuotas derivadas de tales créditos se totaliza por separado del servicio público respectivo, de modo que quede claramente expresado cada concepto.

Consideramos importante indicarle además que, La Empresa sólo suspende el servicio por el incumplimiento del pago de los valores correspondientes al servicio público de gas natural y no por las cuotas del Crédito Brilla.

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, en aras de salvaguardar el derecho del habeas data de los deudores Brilla y evitar que sean reportados negativamente -sin su conocimiento-, GASCARIBE S.A. E.S.P., ha tomado las siguientes medidas:

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

a. **Si usted es deudor o codeudor del crédito Brilla:** Previo a la generación del cupón parcial debe acreditar su identidad; le indicamos que podría ser reportado negativamente si no paga la factura.

b. **Si usted es titular/Suscriptor del servicio:** Previo a la generación del cupón parcial debe acreditar su identidad; le indicamos que el deudor podría ser reportado negativamente si no paga la factura.

c. **Si es propietario del inmueble:** Previo a la generación del cupón parcial debe acreditar esta calidad con certificado de tradición del inmueble del contrato del servicio de gas natural, cuya fecha de expedición no sea mayor de 30 días y, se le sugiere solicitar el cambio de titularidad en la factura. La dirección debe coincidir exactamente con la del predio al cual se le presta el servicio. Le indicamos que el deudor podría ser reportado negativamente si no paga la factura.

d. **Usuario** (diferente al titular/suscriptor de la factura/diferente al propietario). Usted deberá presentar una de las siguientes opciones:

. **Poder especial autenticado** especificando para cuál factura se autoriza la separación de facturas.

Poder general autenticado el cual se otorga con el fin de poder realizar varios trámites sin perder vigencia y siempre va a constar en Escritura Pública.

Ahora bien, con relación al reporte en las centrales de riesgo, informamos que, al momento en el que un usuario tramita una solicitud de crédito Brilla como deudor autoriza a Gases del Caribe para consultar y reportar en las centrales de riesgo.

Los reportes pueden ser positivos o negativos dependiendo el hábito de pago del usuario sobre la obligación financiera.

Los reportes negativos se efectúan cuando existen pagos extemporáneos sobre la deuda del crédito Brilla. Cabe aclarar que, el reporte se efectúa sobre el deudor principal, es decir, sobre el (a) señor (a) AMA*** JOH*** LOP*** PAR***. No se generan reportes a los codeudores.

Así las cosas, GASCARIBE S.A E.S.P., no está emitiendo reportes a su nombre ante las centrales de riesgo con relación a la deuda del crédito Brilla adquirida en el contrato origen No. 2159735 y que se factura actualmente en el contrato No. 2164553 bajo el producto No. 53313076.

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

GSS020JR/73
240876028