

Rad No.: 26-240-127444

Barranquilla, 10/06/2026

Señor(a)
GABY ASTRID PAEZ GUERRA
gapague@hotmail.com
Villa Marina Manzana G Casa 26
Santa Marta

Contrato: 2171580

Asunto: Retiro de deuda.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 26 de mayo de 2026, radicada bajo el No. 26-002229, relativa al crédito Brilla cobrado en la facturación del servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Urbanización Villa Marina Manzana G Casa 26 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.

Entre los principales requisitos, se indica que **se puede otorgar crédito a quien figure como suscriptor del servicio, ser propietario o usuario.**

Le informamos nuevamente tal como fue señalado bajo comunicación bajo Radicado No 26-240-114688 del 27 de marzo de 2026 que el crédito brilla facturado bajo el producto: 53268507, corresponde a un crédito trasladado, el cual fue adquirido mediante el contrato origen: 2173012 por la señora JUS** PAS***** OÑA** VER***** (deudor) y GAB* AST*** PA**GUE*** (codeudor), con el aliado SODIMAC COLOMBIA S.A. en el mes de octubre del año 2022.

Así mismo, le fue indicado que para ser codeudor del crédito debió llevar dos facturas originales del predio, lo cual en el caso de la señora GAB* AST*** PA**GUE***, llevó las facturas los meses de agosto y septiembre del 2022, también presentó la cedula original, la cual le sacaron copia y esta anexa en la solicitud de crédito, así mismo firmó y colocó la huella en la solicitud de crédito. Se adjunta nuevamente la solicitud de crédito.

Petición No. 4 Los créditos que se asignen a los inmuebles cuentan con un codeudor que respalde la deuda, **en caso de que el usuario cambie de vivienda esta deuda se traslada al codeudor**, si no es posible ubicar al deudor del crédito.

Petición No. 1 Es importante señalar que el propietario del inmueble identificado con contrato 2173012, (donde se realizó el crédito), solicitó el retiro de este. Por ello, fue

Cabe señalar que la señora JUS** PAS***** OÑA** VER***** (deudor) puede solicitar el traslado a un contrato que cuente con el servicio de gas natural. 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.

Petición No. 6 y 8 Teniendo en cuenta lo anterior o es posible retirar el crédito ya que el deudor y codeudor son responsables del crédito.

Es importante dejar claro que, GASCARIBE S.A. E.S.P., no distribuye productos, sino que otorga créditos para la adquisición de productos; es decir, tiene un papel similar al que tiene una empresa que suministra tarjetas de crédito. De acuerdo con lo anterior, cualquier queja y/o inconformidad deberá ser manejado directamente con el proveedor o almacén donde se realizó la compra por ser el responsable de la entrega de este.

Mediante comunicación telefónica con la señora JUS** PAS**** OÑA** VER***** al número de teléfono *****860 y nos manifiesta que ella continuara con los pagos del mencionado crédito en el contrato 2171580, ya que no cuenta con vivienda donde pueda solicitar el traslado de la deuda, indica que fue acordado con usted la señora GAB* AST** PA**GUE**.

Así mismo, nos confirma también que realizo una negociación de la deuda el día 2 de junio de 2026, donde se comprometió a cancelar cuotas mensuales por valor \$ 470.000.00, aproximado y realizar abonos a los saldos diferidos a medida que su economía se lo permita.

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

Petición No. 9 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) JUS** PAS**** OÑA** VER*****. 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 2173012 y que se factura actualmente en el contrato 2171580 bajo el producto 53268507.

Así mismo, 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.

Petición No. 5 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.

Petición No. 7 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:

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:
- i. **Poder especial autenticado** especificando para cuál factura se autoriza la separación de facturas.
 - ii. **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.

Con relación a su **petición No10** le indicamos que *"De conformidad con lo establecido en el artículo 158 de la ley 142 de 1.994, toda entidad o persona vigilada por la superintendencia de Servicios Públicos, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la citada ley, tiene obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscritos o usuarios de la ejecución del contrato de servicio públicos, dentro de un término de quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación"*.

Así las cosas, le informamos que GASCARIBE S.A. E.S.P., en la presente comunicación ha dado respuesta a sus peticiones y dentro de los términos establecidos.

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 JÚBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS021/73
241350779
Anexo lo enunciado