

Rad No.: 26-240-130247

Barranquilla, 25/06/2026

Señor(a)
GLORIA ESTHER ORTEGA FELIPE
Carrera 7 No. 11 – 96
Guacamayal

Contrato: 17192613

Asunto: Solicitud de Información del Crédito Brilla

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 12 de junio de 2026, radicada bajo el No. CG 26-000571, le aclaramos que, el servicio de gas natural identificado con el contrato No. 17192613, señalado en la referencia de su escrito, corresponde al inmueble registrado en nuestro sistema comercial con la dirección Carrera 7 No. 11 – 96 de Guacamayal y no al ubicado en la Calle 211 No. 11 – 96, una vez aclarado lo anterior, nos permitimos realizar los siguientes respetuosos comentarios:

Referente al Crédito Brilla facturado en el servicio de gas natural del inmueble en comento, 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, para lo cual debe aportar facturas originales del servicio previamente canceladas, situación que efectivamente se dio al momento de realizar la solicitud del Crédito Brilla.

Para el caso en mención, tal como fue señalado mediante las comunicaciones con radicados 25-240-106262 del 11 de febrero de 2025, 24-240-153325 del 24 de octubre de 2024, 24-240-139638 del 8 de agosto de 2024, 24-240-131595 del 25 de junio de 2024 y Rad No.: 25-240-143098 del 4 de septiembre de 2025, que en el predio con contrato 17192613 se está realizando el cobro de tres créditos BRILLA, todos tomados por la señora GLO*** EST*** ORT*** FEL*** quien a la fecha es la suscriptora/titular del servicio y fue quien autorizó el cobro de estos en la citada facturación del servicio.

1. El primer crédito se llevó a cabo en junio de 2022 por valor de \$2.060.000 financiados en 36 cuotas, para la adquisición de DOS CELULARES.
2. El segundo se hizo en el mes de julio de 2022 por la suma de \$1.911.000 y fue diferido en 18 cuotas, para la adquisición de una NEVERA MABE.

Estos créditos se adquirieron bajo una venta tradicional. Que para que el suscriptor de la factura o propietario del inmueble tomara el crédito Brilla debía entregar dos facturas originales no mayor a 6 meses, que, en este caso, igualmente debía entregar la cedula original para que el aliado verificara el numero de la cedula y su fecha de expedición, una vez que verifican los datos que estén correctos procede a firmar la solicitud de crédito y coloca la huella.

3. El último se efectuó en el mes de septiembre de 2022 por un monto de \$3.063.700 pactados en 60 cuotas, para la adquisición de ENSERES MENORES Y TELEVISOR.

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

Este crédito se realizó bajo una venta desmaterializada. 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 encargado ingresa la venta con los datos del usuario, al momento de realizar el crédito le valida 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.

Así las cosas, el cobro de los citados créditos se realiza conforme a lo pactado por la señora GLO*** EST*** ORT*** FEL*** en las solicitudes de créditos.

Cabe anotar que, los créditos se vienen facturando de manera regular y mensual desde la fecha de su realización y se efectúa de acuerdo con las solicitudes de crédito diligenciadas por usted.

Por todo lo anterior, no es posible retirar la deuda del crédito brilla teniendo en cuenta que la deudora es la responsable de los créditos. Adjuntamos solicitudes de crédito. *Ver anexos.*

Ahora bien, le informamos que no es posible cruzar los valores cancelados por concepto de crédito brilla con los valores adeudados por el servicio de gas, toda vez que usted es el deudor responsable de los créditos facturados.

Respecto a la denuncia presentada ante la FISCALÍA, nos permitimos informarle que la empresa estará atenta a cualquier requerimiento que nos solicite la autoridad competente.

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 solicitar un cupón de pago parcial 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, 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.

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

GSS018/73
242037195

Anexo: lo enunciado.