

Rad No.: 26-240-131467

Barranquilla, 3/07/2026

Señor(a)
MAXIMA GUERRERO RUIZ
maximaguerrero Ruiz@gmail.com
Rodadero

Contrato: 17177885

Asunto: Solicitud de Información del Crédito Brilla

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 11 de junio de 2026, radicada bajo el No. 26-002478, relativa al Crédito Brilla que actualmente se factura en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 15 No. 111A – 2 del Rodadero, 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 verificó al momento de realizar la solicitud del Crédito Brilla.

Para el caso objeto a reclamación, tal como le fue indicado mediante la comunicación Rad. 25-240-148132 del 29 de septiembre de 2025, que el crédito Brilla facturado bajo el producto 53115882, corresponde a un crédito trasladado, el cual fue adquirido mediante el contrato origen: 17156686 por JE*** ALB**** LAG*** PEÑ***** (deudor) y usted MA**** PATR**** GUE***** RU** (codeudor).

El crédito se llevó a cabo el 27 de septiembre de 2023 con el aliado MACOSER S.A. por valor de \$6.753.000 para la compra de AIRE ACONDICIONADO, NEVERA y TELEVISOR. Cabe mencionar que, la solicitud de crédito le fue aportada mediante comunicación Rad. 25-240-148132 del 29 de septiembre de 2025, no obstante, la anexamos nuevamente de acuerdo a sus **peticiones no. 4 y 5**.

Le recordamos que el crédito, fue realizado de forma tradicional para lo cual debió llevar facturas originales del predio, 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.

Por todo lo anterior, confirmamos que no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., acceder a su **petición no. 1, 2 y 7** de retirar la deuda, debido a que tanto el deudor como el codeudor son responsables del crédito adquirido.

Referente a su **petición no. 6**, le aclaramos que la empresa no es el ente competente para realizar las investigaciones solicitadas por usted.

Referente a la denuncia presentada ante la FISCALÍA, nos permitimos informarle que la empresa se encuentra atenta a cualquier requerimiento que nos solicite la autoridad competente.

No obstante, hemos registrado en reclamación los valores cobrados por el crédito brilla del producto No. 53115882, hasta tanto la FISCALÍA emita un pronunciamiento.

Con relación a su **petición no. 3**, relativo a los reportes en centrales de riesgo, consideramos importante señalar que, el reporte se efectúa sobre el deudor principal, no se reportan codeudores, así las cosas, usted no se encuentra reportada en las centrales de riesgo por crédito facturado bajo el producto: 53115882.

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

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.

Respecto a la **petición no. 8** de no efectuar acto de suspensión o corte del servicio de gas natural del inmueble objeto de reclamación, nos permitimos informarle que, a la fecha el citado inmueble se encuentra con servicio. No obstante, si el citado servicio incurre en alguna de las causales de suspensión del servicio, no relacionada con los valores objeto de reclamo, la empresa generará la respectiva orden de suspensión del servicio.

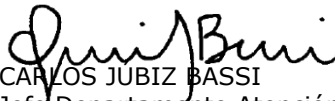
Por otra parte, le informamos que, La Empresa sólo suspende el servicio por el incumplimiento del pago de los valores correspondientes al servicio público de gas natural y no por las cuotas del Crédito Brilla.

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 JUBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS018/73
241998509

Anexo: lo enunciado.