

Rad No.: 26-240-132390

Barranquilla, 8/07/2026

Señor(a)
ALEJANDRA HERNANDEZ
halejandralisney@gmail.com
Sevilla, Magdalena

Contrato: 67657161

Asunto: Solicitud de Información del Crédito Brilla.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 22 de junio de 2026, radicada bajo el No. CG 26-000616, relativa al crédito Brilla cobrado en la facturación del servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 9 No. 1A – 16 de Sevilla, Magdalena, 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 el caso en reclamación, le comunicamos que el crédito fue adquirido el día 8 de abril de 2026 por la señora ALE*** LIS*** HER*** CAR*** deudor del crédito, quien en calidad de suscriptor de la factura o propietario del inmueble autorizó el cobro del mencionado crédito en la facturación del servicio de gas natural, a través del cual adquirió los artículos MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN con el aliado SODIMAC COLOMBIA SA por valor de \$9.034.966.00, anexamos copia de la solicitud de crédito y certificado de firma digital.

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, 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.

Cabe resaltar que los créditos son tomados a título personal. De acuerdo con lo anterior, queda claro que, los créditos se causan de acuerdo con las solicitudes de crédito firmadas y de acuerdo con lo pactado en las mismas. Para el cumplimiento del propósito de brilla, se cobrarían las cuotas del crédito a través de la facturación mensual del servicio de gas natural con previa autorización expresa del solicitante, al firmar las solicitudes de crédito usted autorizó el cobro del crédito en la facturación del servicio de gas natural.

Respecto a sus **peticiones No.1, No.2**, no es posible el retiro del crédito brilla debido a que el (a) deudor (a) es el responsable del pago de la obligación.

No obstante, teniendo en cuenta lo indicado por usted relativo a la denuncia ante la Fiscalía, le comunicamos que GASCARIBE S.A. E.S.P., 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 generar un cupón de pago parcial 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.

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

GSS022/73
242386335

Anexo lo enunciado.