

Rad No.: 26-240-132677

Barranquilla, 9/07/2026

Señor(a)
ELIZABETH MOYA REGALAO
Carrera 1B No. 5 - 30
Santa Ines (Tenerife) Magdalena

Contrato: 17220081

Asunto: Solicitud de Información del Crédito Brilla.

En respuesta a sus comunicaciones recibidas en nuestras oficinas los días 18 y 19 de junio de 2026, radicada bajo los No. 26-016008 y No. 26-016054, relativa al crédito Brilla cobrado en la facturación del servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 1B No. 5 – 30 de Santa Ines (Tenerife) 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 lo cual debe aportar las dos últimas facturas originales del servicio previamente canceladas, situación que efectivamente se dio al momento de realizar la solicitud del Crédito Brilla.

Con ocasión a sus **peticiones No.1, No.3, No.4, No.8, No.9, No.10**, revisamos en nuestra base de datos y constatamos que, la señora ELI*** MOY*** REG***, con CC 269***, figura como deudora de 4 créditos Brilla adquiridos mediante pagaré único No. 22395074 en el contrato No. 17220081, y se facturan bajo el producto financiero No: 51841714.

- El primer crédito se llevó a cabo el día 29 de julio de 2019 por el deudor del crédito, quien en calidad de usuario autorizó el cobro del mencionado crédito en la facturación del servicio de gas natural, a través del cual adquirió MATERIALES PARA LA CONSTRUCCIÓN con el aliado INVERSIONES SAUMET & RADA., por valor de \$2.499.470.00.
- El segundo crédito se realizó el día 12 de noviembre de 2019 por el deudor del crédito, quien en calidad de usuario autorizó el cobro del mencionado crédito en la facturación del servicio de gas natural, a través del cual adquirió LAVADORA con el aliado ELECTRO 4 LTDA, por valor de \$753.322.00.
- El tercer crédito se adquirió el día 19 de enero de 2022 por el deudor del crédito, quien en calidad de usuario autorizó el cobro del mencionado crédito en la facturación del servicio de gas natural, a través del cual adquirió CELULAR con el aliado ELECTRO 4 LTDA, por valor de \$931.000.00.
- El cuarto crédito se realizó el día 1 de marzo de 2022 por el deudor del crédito, quien en calidad de usuario autorizó el cobro del mencionado crédito en la facturación del servicio de gas natural, a través del cual adquirió AIRE ACONDICIONADO, NEVERA y SEGURO VOLUNTARIO CARDIF con el aliado SODIMAC COLOMBIA S.A, por valor de \$4.053.136.00.

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

Resaltamos que, al momento de firmar la solicitud de crédito, la señora ELI*** MOY*** REG***, autorizó expresamente a GASCARIBE S.A. E.S.P., para el tratamiento de sus datos personales y para consultar y reportar en centrales de riesgo. Esto puede corroborarse en la página 2 numeral 16 de la solicitud de crédito firmada con pagaré único No. 22395074.

Aclaremos que, los reportes son realizados teniendo en cuenta el hábito de pago del usuario sobre el producto Brilla, se reporta de manera positiva o negativa. El reporte negativo se efectúa teniendo en cuenta los pagos extemporáneos efectuados por el usuario en cuanto al Crédito Brilla se refiere.

Sobre la obligación No. 51841714, desde el inicio del cobro de las obligaciones los reportes fueron positivos hasta el mes de abril de 2024 que se efectuó reporte negativo ante Datacrédito de acuerdo con el comportamiento de pago de dicha obligación.

El primer reporte en mora (negativo) por parte de GASCARIBE S.A. E.S.P., fue remitido el día 30 de abril de 2024, reportando una mora de 30 días, debido a que se encontraban en mora más de 3 facturas, correspondientes a los meses desde noviembre de 2023 hasta febrero de 2024. Previo a este reporte y siguiendo los lineamientos normativos, se remitió notificación previa al reporte negativo al usuario el día 8 de marzo de 2024, anexamos la comunicación enviada, la cual su entrega efectiva fue el día 19 de marzo de 2024 lo que puede corroborarse con la certificación de entrega que se remite como anexo.

El día 24 de mayo de 2024 la deuda fue normalizada a través del acuerdo de pago realizado. No obstante, posterior al acuerdo de pago no se efectuaron pagos de las cuotas desde junio de 2024 hasta octubre de 2024, sin embargo, GASCARIBE S.A. E.S.P., durante este lapso emitió reportes positivos. Sólo hasta el mes de noviembre nuevamente GASCARIBE S.A. E.S.P., reportó negativamente, este reporte se remitió el 30 de noviembre de 2024 reportando una mora de 30 días, debido a que se encontraban en mora más de 3 facturas, correspondientes a los meses desde junio hasta octubre de 2024. Previo a este reporte y siguiendo los lineamientos normativos, se remitió notificación previa al reporte negativo al usuario el día 9 de octubre de 2024, anexamos la comunicación enviada, la cual su entrega efectiva fue el día 19 de octubre de 2024 lo que puede corroborarse con la certificación de entrega que se remite como anexo.

Así las cosas, la obligación continuó sin cancelar y alcanzó una mora de más de 120 días, acumulando las facturas desde junio de 2024 a junio de 2025 manteniéndose así el reporte negativo. Por ello, debido a la alta mora que presentaba la obligación financiera, el crédito ingresó en un estado financiero cartera castigada en el mes de junio de 2025 y actualmente en datacrédito se encuentra reportado de la misma manera.

Cabe anotar que a la fecha se presenta un saldo por valor de \$7.623.128.00 correspondiente al saldo pendiente por cancelar de los créditos antes mencionados.

Teniendo en cuenta todo lo informado, GASCARIBE S.A. E.S.P., actuó de acuerdo con la ley 1266 de 2008, toda vez que: 1. previo a los reportes de información negativa a datacrédito, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió a la última dirección registrada por el peticionario en la solicitud de crédito, la comunicación previa de las deudas que exige la ley. 2. La comunicación previa se envió mediante la empresa serviempresas, especialista en servicios de mensajería, en este escrito se señaló los saldos adeudados al momento

antes del reporte. 3. Sólo transcurridos veinte (20) días calendario siguientes a la fecha de envío de la comunicación previa, GASCARIBE S.A. E.S.P., procedió a realizar el reporte negativo.

Consideramos importante resaltar que, el tiempo durante el cual la información negativa permanece en las centrales de riesgo se calcula conforme a lo establecido en el artículo 13 de la ley 1266 de 2008, que señala: el tiempo máximo que debe permanecer la información negativa en las bases de datos de los operadores de información será de cuatro (4) años contados a partir de la fecha en que sean pagadas las cuotas o la obligación vencida. Si la mora es inferior a dos (2) años, la permanencia será el doble del tiempo que se mantuvo la mora, contada a partir de la fecha del pago. Es decir, la central de riesgo calcula el número de meses que el usuario estuvo en mora y los duplica para determinar el tiempo de permanencia del reporte negativo, conforme a lo dispuesto por la ley como puede verse a lo largo de este comunicado, el reporte en mora remitido por GASCARIBE S.A E.S.P., respecto del crédito a cargo de la señora ELI*** MOY*** REG***, siguió el debido proceso y cumple con todos los requisitos legales.

En virtud de todo lo antes expuesto, la empresa confirma los valores facturados y reportes realizados por lo que no es factible acceder a su solicitud de eliminar los reportes negativos.

Así las cosas, es necesario que la deudora se ponga al día con lo adeudado, normalizando el estado de cuenta acercándose a nuestras oficinas y solicitar un acuerdo de pago.

Respecto a sus **peticiones No.2, No.5, No.6, No.7**, nos permitimos anexar copia de las solicitudes de crédito con todos sus anexos, así mismo copias de las notificaciones.

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
242378380
242378096

Anexo lo enunciado.