

Rad No.: 25-240-145212

Barranquilla, 15/09/2025

Señor(a)  
AURA ELSA LUNA MANZANO  
[lroficinacentro@gmail.com](mailto:lroficinacentro@gmail.com)  
Calle 11 No. 16 - 15  
Rodadero

Contrato: 17129725

Asunto: Solicitud de Información

En respuesta a su comunicación recibida a través de nuestra página web el día 29 de agosto de 2025, radicada bajo el No. WEB 25-015351, referente al crédito Brilla facturado en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 11 No. 16 - 15 del Rodadero, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Con ocasión de su solicitud, le reiteramos nuevamente que, en el mes de abril de 2024, refinanció la deuda que presentaba el Crédito Brilla del citado inmueble, que ascendía a la suma de \$6.188.937.00, correspondiente a las cuotas pendientes de los meses de enero de 2024 hasta marzo de 2024, por valor de \$524.035.00 más el saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$5.664.902.00.

Para llevar a cabo el acuerdo de pago del mencionado crédito, fue cancelada una cuota inicial por valor de \$50.000.00, quedando un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$5.680.736., que fue refinanciado a 60 cuotas, estimadas de \$134.096.00.

Ahora bien, tal como se mencionó en la comunicación 25-240-108197 del 21 de febrero de 2025, el gestor de cartera ingresó un valor errado de \$500.000.00 de cuota inicial ya que el usuario abonó fue el valor de \$50.000.00, dicho valor fue asumido por el gestor, pues en varias oportunidades se visitó al usuario informándole la novedad, sin embargo, éste se negó a entregar más valor.

Cabe anotar que, a la fecha, el mencionado crédito, presenta un saldo en mora por valor de \$442.130.00., más un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$4.592.388.00.

Igualmente le indicamos que, la diferencia del valor en cada una de las cuotas que se causan mensualmente se debe a la modalidad de financiación pactada (tasa variable para los intereses). En tal sentido, cuando la Superintendencia Financiera periódicamente modifica sus tasas de interés, la cuota del crédito es afectada proporcionalmente hacia el alza o hacia la baja, dependiendo de la variación del interés mensual fijado por dicha autoridad financiera.

Es importante señalarle además que, debido al incumplimiento en los pagos de los Crédito Brilla, se han realizaron unas novaciones de la obligación o acuerdos de pago; es por ello que, cada vez que es refinanciada la deuda, se extiende el plazo a cancelar y, por ende, se generan intereses de financiación.

Es preciso aclarar 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 de créditos Brilla.

Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores facturados por concepto del citado acuerdo de pago, por lo que no es factible para la empresa retirar el cobro del citado acuerdo de pago.

No obstante, lo anterior, si usted desea reversar el acuerdo de pago realizado, es necesario realice el pago de las facturas que se encontraban en mora, al momento de realizar la refinanciación.

Así mismo, puede acercarse a las oficinas de GASCARIBE S.A. E.S.P., con el fin de que se le brinden alternativas que se ajusten a su posibilidad de pago, de acuerdo con las condiciones de pago establecidas en nuestras políticas.

Finalmente, si desea la copia del acuerdo de pago objeto a reclamación, es necesario que anexe la copia de la cedula, lo anterior de acuerdo con lo establecido en la ley 1581 de 2012 relativa a la protección de datos personales.

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](http://www.gascaribe.com) sección Pagos y Servicios en línea.

Atentamente,



CARLOS JÚBIZ BASSI  
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS018/73  
230943350