

Rad No.: 26-240-109051

Barranquilla, 25/02/2026

Señor(a)  
GERMAN AMILKAR MARCELES ORTIZ  
[gemelosmarceles2918@hotmail.com](mailto:gemosmarceles2918@hotmail.com)  
Calle 26 No. 21A - 44 Torre 2 Apartamento 404  
Malambo

Contrato: 67060896

Asunto: Solicitud de Información Crédito Brilla.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 13 de febrero de 2026, radicada bajo el No. 26-003942, referente al crédito brilla, facturado en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 26 No. 21A - 44 Torre 2 Apartamento 404 de Malambo, nos permitimos informarle 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 establece que se puede otorgar crédito Brilla a quien figure como suscriptor del servicio, propietario o usuario

Para el caso en mención, en el contrato 67060896 se realiza el cobro de dos créditos Brilla.

- El primer crédito fue adquirido el día 13 de mayo de 2022 por un valor de \$4.188.000.oo financiado a 60 cuotas mensuales, por un valor aproximado mensual de \$140.395.oo.
- El segundo crédito fue tomado el día 25 de mayo de 2022 por un valor de \$1.800.000.oo financiado a 60 cuotas mensuales, por un valor aproximado mensual de \$60.865.oo.

Con ocasión de su solicitud, verificamos nuestra base de datos y constatamos que se ha refinanciado la deuda de los mencionados créditos en 7 ocasiones por presentar mora en los pagos.

La última y vigente negociación de deuda se realizó el día 4 de septiembre de 2025 cancelando una cuota inicial de \$20.000.oo financiando un valor de \$10.932.142.oo diferido a 60 cuotas mensuales, por un valor aproximado mensual de \$230.543.oo de las cuales se han cobrado 5 cuotas y pagadas 3.

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 realizado 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.

Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores facturados por concepto del citado acuerdo de pago.

No obstante, si usted desea evitar el cobro de la financiación que este tipo de obligaciones genera, le sugerimos acercarse a nuestras oficinas para cancelar el saldo pendiente de la obligación o realizar abonos parciales adicionales al pago de la cuota mensual.

En cuanto a su petición de disminuir el valor de las cuotas le informamos que, no es posible acceder a su solicitud, debido a que la deuda brilla ya se encuentra financiada al plazo máximo (60 cuotas).

Cabe anotar que, a la fecha, el citado servicio presenta un saldo pendiente por cancelar la suma de \$776.714.00 correspondiente a las facturas de los meses de diciembre de 2025 a febrero de 2026, adicionalmente, tiene un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$10.119.921.00.

Con relación a la solicitud de realizar un acuerdo de pago y/o refinanciación, para cancelar en cómodas cuotas el valor adeudado en el citado servicio, el cual, a la fecha asciende a la suma de \$776.714.00, correspondiente a las facturas de los meses de diciembre de 2025 a febrero de 2026, más una saldo diferido por valor de \$10.119.921.00, le informamos que, es necesario que se acerque a nuestras oficinas de atención al usuario, con el fin que se le brinden alternativas que se ajusten a su posibilidad de pago, de acuerdo con las condiciones de pago establecidas en nuestras políticas de refinanciación, o en su defecto se le designe un gestor de cartera.

Consideramos importante aclarar que, el mismo sistema es el que indica que planes de negociación se encuentran disponibles para cada contrato y no el usuario ni el gestor, por lo anterior le informamos que, no es posible acceder a su solicitud.

Así mismo, 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 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:
- Poder especial autenticado** especificando para cuál factura se autoriza la separación de facturas.
  - 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.

Así mismo, le indicamos que *"De conformidad con lo establecido en el artículo 158 de la ley 142 de 1.994, toda entidad o persona vigilada por la superintendencia de Servicios Públicos, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la citada ley, tiene obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscritos o usuarios de la ejecución del contrato de servicio públicos, dentro de un término de quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación"*.

Así las cosas, le informamos que GASCARIBE S.A. E.S.P., en la presente comunicación ha dado respuesta a sus peticiones y dentro de los términos establecidos.

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

GSS021/73  
237310049