

Rad No.: 26-240-133797

Barranquilla, 17/07/2026

Señor(a)
SANDRA PATRICIA RUIZ ALGARÍN
sebastiandavidmaury@gmail.com
Carrera 23B No. 17 – 16 Barrio Concorde
Malambo

Contrato: 48206937

Asunto: Solicitud información de Crédito Brilla.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 25 de junio de 2026, radicada bajo el No. 26-016667, relativa al Crédito Brilla facturado en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 23B No. 17 – 16 de Malambo, contrato No. 48206937, 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 establece que se puede otorgar crédito Brilla a quien figure como suscriptor o usuario del servicio, propietario del inmueble.

Para el caso en reclamación y con ocasión a su **petición No.2 y 4**, le informamos que, el crédito fue adquirido para la compra de productos, por la señora SAND** PATRI*** RU** ALGAR** 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. Dicho crédito se llevó a cabo en el mes de abril de 2022 por valor de \$6.251.740.

Que, para que el suscriptor de la factura o propietario del inmueble tomara el crédito Brilla debía entregar dos facturas originales no mayor a 6 meses, igualmente debía entregar la cedula original para que el aliado verificara el numero de la cedula y su fecha de expedición, una vez que verifican los datos que estén correctos procede a firmar la solicitud de crédito y coloca la huella.

Es importante señalarle que, debido al incumplimiento en los pagos del 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.

Se evidencia que se han realizado 5 refinanciaciones a la deuda brilla, la primera en octubre del 2022, la segunda en mayo del 2023, la tercera en octubre del 2023, la cuarta en febrero del 2024 y la actual o vigente en mayo del 2025.

Es ultima se realizó debido a que presentaba un saldo vencido de \$782.250 por las facturas de enero hasta abril del 2025 más un diferido de \$6.634.369.

Para llevar a cabo dicha negociación fue cancelada una cuota inicial de \$20.000 financiando un valor de \$7.389.927 diferido a 60 cuotas mensuales, estimadas en \$171.256, de las cuales se han cobrado 15 cuotas y pagadas 8.

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

Por lo cual a la fecha presenta un saldo pendiente por cancelar de \$1.321.350 más un diferido pendiente por facturar de \$6.031.570.

Con referente a su **petición No.6**, es necesario tener en cuenta que esta cuota no es fija, debido a que los intereses de financiación (interés remuneratorio) son variables y tendrán como límite la tasa máxima legal permitida, la cual corresponde a la tasa equivalente a una y media veces el interés bancario corriente (Efectivo Anual), el cual es establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia.

El interés remuneratorio efectivo mensual corresponderá al valor del interés remuneratorio nominal anual, dividido en doce. La tasa de interés podrá presentar variaciones periódicas dentro de los límites establecidos por la Superintendencia Financiera y/o la autoridad competente, sin que supere una y media veces el interés bancario corriente (Efectivo Anual), por lo que el valor de la cuota mensual y la tasa de interés señalada en cada factura, podrán presentar variaciones (aumentos o disminuciones) según lo establecido en este numeral, toda vez que la tasa de interés aquí pactada es variable.

La tasa de interés que se utilice en cada mes puede ser consultada en la página web <https://www.brillagascaribe.com/que-es-brilla#sec-preguntas>.

En caso de mora se cobrará la tasa máxima permitida por la ley, esto es una y media veces el interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera de Colombia y/o la autoridad competente, que se establezca para esta modalidad de crédito, liquidada con la tasa vigente al momento de expedir cada una de las facturas.

EL(LOS) DEUDOR(ES) se obliga(n) a pagar solidaria e incondicionalmente el valor total del crédito otorgado por EL ACREEDOR.

De acuerdo con lo anterior, el no pago oportuno dentro de las fechas límites de pago, genera un cobro por interés de mora.

En cuanto a su **petición No.8**, cabe anotar que, para obtener un plan de financiación, es nuestro sistema el que determina el plan que le corresponde o el que se le podrá asignar a cada contrato.

El usuario puede acercarse a las oficinas 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.

En cuanto a su **petición No.9**, cabe señalar que la entidad que nos regula es la superintendencia de industria y comercio.

Con referente a su **petición No. 14**, en cuanto a los medios de pagos, la opción que se le ofrece al usuario en caso de no querer entregar dinero en efectivo es realizar transferencia directa a la cuenta empresarial o pagar directamente a gases del caribe.

Ahora bien, con lo establecido en el artículo primero del Decreto 828 de 2007, las empresas que presten servicios públicos domiciliarios únicamente pueden cobrar tarifas por concepto de la prestación de tales servicios y de los que trata la Ley 142 de 1994.

En consecuencia, para incluir en la factura de servicios públicos cobros distintos de los originados en la prestación efectiva de los servicios, se requiere contar con la autorización expresa del usuario.

Con respecto a su **petición No.7** referente a los reportes en centrales de riesgo, informamos que, tal como se le indicó en la comunicación Rad. 26-240-128802 del 17 de junio de 2026, al momento de que un usuario tramita una solicitud de crédito Brilla como deudor autoriza a GASCARIBE S.A. E.S.P. para consultar y reportar en las centrales de riesgo. Los mencionados reportes pueden ser positivos o negativos dependiendo el hábito de pago del usuario sobre la obligación. Si el pago del usuario es dentro de las fechas límites de pago se reporta positivo, mientras que los reportes negativos se efectúan cuando existen pagos extemporáneos sobre las cuotas del crédito.

Para el caso en mención, reiteramos que la peticionaria registra como deudora de un crédito Brilla facturado en el contrato No. 48206937.

Ahora bien, confirmamos que, todos los reportes emitidos por GASCARIBE S.A. E.S.P., sobre este han sido AL DÍA (positivos), no se ha emitido ningún reporte negativo a nombre de la peticionaria.

Así las cosas, evidenciamos que el último reporte actualizado de esta obligación al 31 de mayo de 2026 fue AL DÍA.

En concordancia con todo lo expuesto y con ocasión a su **petición No.10**, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores facturados en el servicio de gas natural por concepto del Crédito Brilla y los reportes positivos emitidos en las centrales de riesgo. Así las cosas, señalamos que, no existieron irregularidades o uso indebido del cupo Brilla debido a que GASCARIBE S.A. E.S.P., realiza el cobro de acuerdo con una solicitud de crédito tramitada con el lleno de los requisitos y cumpliendo los protocolos establecidos.

Con referente a su **petición No.1, 3 y 5**, cabe anotar que, para aportar más información relativa al crédito, así como toda la documentación relacionada a este y los soportes de los reportes ante centrales de riesgo, es necesario que nos anexe copia de cédula de acuerdo con la ley 1581 de 2012 relativa a las políticas de protección de datos personales.

Respecto a su **petición No. 11**, verificamos nuestro sistema comercial y se constató que, el día 21 de febrero de 2026, fue generada la orden de suspensión del servicio de gas natural del inmueble en mención, toda vez que, se encontraba incurso en una causal de suspensión, por mora en el pago de la factura de del mes de enero de 2026 correspondiente al producto gas. Sin embargo, esta fue detenida para darle oportunidad al usuario que cancelara las facturas pendientes.

De conformidad con lo previsto en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, la Empresa ha determinado que aquellos servicios que presentan refinanciación en la facturación del servicio, se suspenderán con un (1) mes vencido.

Teniendo en cuenta que, el usuario no canceló las facturas pendientes, se generaron nuevas órdenes de suspensión, las cuales se intentaron ejecutar los días 27 de marzo, 10 de abril, 18 de abril, y 16 de junio de 2026, sin embargo, no fue posible, por causas ajenas a la empresa (se encontró casa enrejada).

Ahora bien, con relación a lo indicado en su escrito, relativo a que el 25 de mayo de 2026 se acercó uno de nuestros operarios para suspender el servicio de gas natural, verificamos nuestro sistema comercial y se constató que, no registra que se haya generado orden de suspensión para esa fecha, por lo cual nos permitimos desvirtuar dicha afirmación.

Respecto a su **petición No. 12**, le informamos que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, el cual establece: *"Suspensión por incumplimiento. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes: La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual..."*

En cuanto a su **petición No. 13 y 17**, le informamos que, en el caso de suspensión por no pago de la factura, no se requiere adelantar ningún trámite especial por parte del prestador. Basta con que se verifique que el usuario no pagó para que la empresa proceda a suspender el servicio de manera automática.

Igualmente, en la facturación del servicio se indica la fecha a partir de la cual se realizará la suspensión, con el fin de que el usuario tenga conocimiento y realice sus pagos antes de la fecha indicada.

Es pertinente resaltar que GASCARIBE S.A., E.S.P., como empresa garante y cumplidora de las normas que la rigen, respeta el derecho fundamental del debido proceso de los usuarios.

No obstante, lo anterior, nos permitimos aportar las actas de las ordenes de suspensión indicadas en párrafos anteriores.

Con relación a su **petición No. 16 y 19**, es importante resaltar 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 otra parte, con relación a su petición No.15 le informamos que, no es posible realizar el cobro del crédito Brilla de manera independiente de la factura del servicio de gas natural, toda vez que, cuando el usuario tomó el crédito Brilla autorizó el cobro a través de la factura del servicio del gas natural.

Respecto a su petición No.20, es importante aclarar que, el Crédito Brilla diseñado para ser facturado en una cuenta de cobro a través de la facturación mensual del servicio público de gas natural, con previa autorización expresa del solicitante. Es por ello que, no es posible para GASCARIBE S.A. E.S.P., emitir facturas por separado en sus conceptos.

En cuanto a su **petición No. 18**, 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.

En el evento que requiera generar un cupón de pago parcial para cancelar los valores correspondientes al servicio de Gas 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.

Teniendo en cuenta lo anterior, podemos afirmar que, GASCARIBE S.A. E.S.P., resolvió el derecho de petición en comento dentro de los términos legales vigentes para tal fin, puntualmente y con total acatamiento a las normas pertinentes, respetando al suscriptor y/o usuarios los derechos constitucionales al debido proceso y a la defensa. Por lo cual, damos por respondida su **petición No.21 y 22**.

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

GSS019/73
242563073

Se anexa lo enunciado