

Rad No.: 26-240-139205

Barranquilla, 13/08/2026

Señor(a)
LUIS MIGUEL GUTIÉRREZ RINCÓN
luisgutierrezr19@gmail.com
Carrera 13 No. 111 – 2
Barranquilla

Contrato: 67297703

Asunto: Solicitud de Información Crédito Brilla.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 23 de julio de 2026, radicada bajo el No. 26-019276, referente al crédito Brilla facturado en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 13 No. 111 – 2 de Barranquilla, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Con ocasión a su **solicitud No.1 y 2**, le informamos que en el contrato No. 67297703 se está realizando el cobro de 1 crédito brilla, tomado el día 26 de diciembre de 2025 a nombre de LU** MIGU** GUTIÉR*** RIN*** por valor de \$7.643.459 financiado a 24 cuotas pactadas correspondiente a una MOTOCICLETA y COBERTURA DE ACCESO con el aliado SERVI-MOTOS TRANSPORTE DEL QUINDIO SAS.

En cuanto a Los intereses de financiación (interés remuneratorio) le indicamos que, 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 cuanto al INTERESES DE MORA: 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.

Con referente al SEGURO FACTURA PROTEGIDA - CARDIF le informamos que, este seguro fue tomado de manera voluntaria por el deudor al adquirir el crédito Brilla en el mes de noviembre de 2023.

En cuanto al amparo del seguro CARDIF, le informamos que, si el usuario tiene una incapacidad de 15 días o más, la aseguradora abonará al crédito brilla un monto de \$600.000; si la incapacidad es de 105 días en adelante, al usuario se le abonará a un monto por \$600.000 a su cuenta bancaria; igualmente cuenta con un auxilio de muerte por cualquier causa donde se les pagará a sus beneficiarios de ley el valor de \$2.000.000.

Para adquirir el condicionado del seguro factura protegida lo puede descargar de la página web de www.brillagascaribe.com.

Cabe aclarar que, la renovación de la póliza factura protegida se genera una vez que finalice el pago de las cuotas pactadas del crédito Brilla de forma automática, esto se encuentra establecido dentro de las condiciones de la póliza. Dicha renovación fue aplicada/ingresada el día 11 de noviembre de 2025.

Ahora bien, en cuanto a su **solicitud No.6**, para desistir de la protección de la renovación del SEGURO FACTURA PROTEGIDA -CARDIF, con gusto le atenderemos su solicitud por medio de las líneas de atención de CARDIF: 01 8000 913 333 y (601) 7455551 donde debe comunicarse el deudor/asegurado.

En cuanto al cobro del concepto de **Seguro Deudores Crédito Brilla**, le informamos que, el predio en mención tiene una deuda pendiente por cancelar por concepto del Crédito Brilla, y al momento que el beneficiario desea hacer efectivo el crédito aprobado por la Empresa, le son indicados los términos y condiciones a tener en cuenta para obtener el mismo.

Dentro de los requisitos, se le exige el pago de un seguro que es incluido dentro de las cuotas pactadas al momento de la celebración del contrato, para que en caso del fallecimiento del deudor del Crédito Brilla, dicho seguro le cubra el valor de la deuda pendiente.

Por lo anterior, le informamos que mientras se encuentre cancelando la deuda correspondiente al Crédito Brilla, junto con la cuota de este, seguirá cancelando el **Seguro Deudores**, que se dará por terminado una vez se cancele el crédito en su totalidad.

Así las cosas, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., anular el cobro del citado seguro.

Con referente al cobro por concepto de COBERTURA ACCESO 1 le indicamos que, el valor de cobertura de acceso es un requisito indispensable para la utilización del crédito Brilla a partir de agosto 2025 para todos los usuarios BRILLA. En tal medida, hace parte del clausulado de la solicitud de crédito que usted firmó donde se encuentran establecidas sus condiciones, y en el voucher también firmado por usted se acepta expresamente el cobro de este valor, el cual corresponde a la cobertura otorgada por FGA Fondo de Garantías S.A. ("FGA").

Por consiguiente, no es posible acceder a su solicitud de eliminación, devolución o cancelación, toda vez que este corresponde al cobro realizado para permitirle el acceso al crédito y, a su vez, garantizar el pago del mismo.

Es importante precisar que este valor no constituye un cobro adicional por parte de GASCARIBE S.A., E.S.P, sino la contraprestación por el servicio de garantía que presta FGA como fiador institucional. El cobro diferido de esta cobertura no generará intereses de financiación sobre este concepto. La cobertura es requisito indispensable para acceder al crédito y no puede ser reversado ni exonerado una vez otorgado el mismo, ya que hace parte integral de las condiciones aceptadas.

Respecto al valor de cobertura de acceso, no es posible acceder a su solicitud de eliminación, devolución o cancelación, toda vez que este corresponde al cobro realizado para permitirle el acceso al crédito y, a su vez, garantizar el pago del mismo. En la solicitud de crédito que usted firmó se encuentran establecidas dichas condiciones, y en el voucher también firmado por usted se acepta expresamente el cobro de este valor, el cual corresponde a la cobertura otorgada por FGA Fondo de Garantías S.A. ("FGA").

Es importante precisar que este valor no constituye un cobro adicional por parte de GASCARIBE S.A., E.S.P, sino la contraprestación por el servicio de garantía que presta FGA como fiador institucional.

Dicho respaldo es requisito indispensable para acceder al crédito y no puede ser reversado ni exonerado una vez otorgado el mismo, ya que hace parte integral de las condiciones aceptadas.

Así las cosas, no es posible acceder a su **solicitud No.6**.

Conforme a todo lo anterior expuesto le indicamos que, se está cobrando según lo pactado por el usuario.

Respecto a su **solicitud No.3**, no es posible enviarle una tabla de amortización debido que la cuota es variable no fija ya que los intereses de financiación que se están cobrando en el crédito, son de acuerdo con la regida por la Superintendencia Financiera, la cual periódicamente modifica su tasa de interés, por lo que el crédito es afectado proporcionalmente hacia el alza o hacia la baja, dependiendo de la variación del interés mensual fijado por dicha autoridad financiera.

No obstante, y con ocasión a sus solicitudes **No. 3 y 12**, nos permitimos anexar certificado de estado de cuenta Brilla y constancia de pagos desde noviembre de 2025 hasta la fecha.

En cuanto a su **solicitud No.4, 5 y 7**, nos permitimos anexar copia de los soportes en los cuales fue aceptado el Crédito Brilla, Seguro deudores, Factura Protegida y Cobertura Acceso, dichos documentos incluyen todas las autorizaciones y condiciones de cada concepto antes mencionado.

Con referente a su **solicitud No.8**, le indicamos que, el valor adeudado a la fecha por conceptos Brilla facturados bajo el producto financiero 53203871 es de \$448.613 de saldo en corriente, más un diferido pendiente por facturar de \$5.746.106, para un total de \$6.194.719. Así mismo, le indicamos que, no hay costos o penalidades por realizar el pago total anticipado.

En cuanto al procedimiento para realizar abonos extraordinarios al capital de la deuda, es requisito que se encuentre al día con los pagos, es decir, no debe presentar saldos o cuotas vencidas o pendientes por cancelar a la fecha.

Con relación a su **solicitud No.9**, le confirmamos que, si 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 estando al día con los pagos, esto debido a que, la financiación se genera cada vez que se genera la factura.

De igual manera, puede solicitar un cambio de condiciones con el fin de disminuir el plazo de pago modificando así los términos de la deuda, sin embargo, para ello deberá estar al día con los pagos.

En cuanto a su **solicitud No.10**, 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.

Referente a su **solicitud No.11**, los canales disponibles para solicitar cupones de pago parciales o extraordinarios podrá solicitarlos en nuestras oficinas de atención a usuarios o a través de nuestra página web www.gascaribe.com sección Pagos y Servicios en línea.

Es importante señalar que, el valor de \$1.663.385 se encuentra en reclamo con ocasión a la resolución No. 240-25-202701 del 4 de diciembre de 2025, la cual se encuentra en trámite de apelación ante la Superintendencia de Servicios públicos.

Por lo anterior, no se está realizando cobro del valor de \$1.663.385 en la facturación del servicio.

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
243739493

Se anexa lo enunciado