

Rad No.: 26-240-103471

Barranquilla, 26/01/2026

Señor(a)
LUZMILA VARELA ACOSTA
luzmilavarelaacosta@gmail.com
Calle 11 No. 12 - 51 Apartamento 1
Malambo

Contrato: 67204381

Asunto: Retiro de deuda.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 13 de noviembre de 2026, radicada bajo el No. ML-26-000023, relativa al crédito Brilla cobrado en la facturación del servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 11 No. 12 - 51 Apartamento 1 de Malambo, nos permitimos hacer los siguientes respetuosos comentarios:

Los recursos de vía administrativa no proceden contra nuestra comunicación No. 26-240-100389 del 6 de enero de 2026, toda vez que, de conformidad con lo establecido por la ley 142 de 1.994 en su artículo 154, este recae únicamente sobre las peticiones relativas a la prestación del servicio público tal y como allí se señala, el cual transcribimos a continuación: "...*El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa **a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio** o la ejecución del contrato*" (subrayas y negrillas fuera del texto). Por tratarse de un asunto que no se refiere a la prestación del servicio de gas natural, no es posible para La Empresa dar trámite al recurso interpuesto por usted contra la comunicación No. 26-240-100389 del 6 de enero de 2026. No obstante, se le dará respuesta como un derecho de petición.

Referente al crédito brilla, 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.**

Le informamos nuevamente tal como fue señalado en las comunicaciones bajo Radicados No 26-240-100389 del 6 de enero de 2026, 25-240-160650 del 10 de diciembre de 2025 y 25-240-155286 del 7 de noviembre de 2025 y donde fue Adjunta la copia de solicitud de crédito firmada.

Que el crédito brilla facturado bajo el producto No. 53175577, corresponde a un crédito trasladado el cual fue adquirido mediante el contrato origen No. 8061656 por el (a) señor (a) LUZMILA VARELA ACOSTA (deudor), al respecto le informamos que este crédito se realizó el día 14 de diciembre de 2021 por valor de \$5.568.000.00, para la compra de MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN con el aliado SODIMAC COLOMBIA SA.

Así mismo le fue indicado que para adquirir el crédito debe llevar dos facturas originales del predio, lo cual en el caso del (la) señor (a) LUZMILA VARELA ACOSTA, llevó las facturas los meses de octubre y noviembre de 2021, también presentó la cedula original,

la cual le sacaron copia y esta anexa en la solicitud de crédito, así mismo firmó y colocó la huella en la solicitud de crédito.

Cabe señalar que el crédito fue trasladado al contrato 67204381 teniendo en cuenta que producto brilla presentaba mora, para esto se realiza una gestión de cobro a través de cartera, donde se intenta localizar al deudor del crédito, pero si al momento no es posible comunicarse con él, se procede a trasladar a contrato donde registre como suscriptor, ya que el crédito brilla está diseñado para ser facturado en una cuenta de cobro a través del servicio público de gas natural.

Consideramos importante mencionar que, el crédito brilla se causa de acuerdo con una solicitud de crédito tramitada con el lleno de los requisitos y cumpliendo los protocolos establecidos entre GASCARIBE y los diferentes aliados adscritos a Brilla.

Teniendo en cuenta lo indicado por usted y con ocasión de la denuncia presentada ante la fiscalía, nos permitimos informarle que la empresa estará atenta a cualquier requerimiento que nos solicite las autoridades competentes.

Es importante aclarar que se evidencia que se han realizado 5 negociaciones de deuda desde el contrato donde se originó el crédito, la actual o vigente fue realizado el día 16 de junio del 2025 por un valor financiado de \$9.582.182.00 pactado a 60 cuotas por un valor aproximado mensual de \$202.255.00.

Para llevar a cabo esta negociación de deuda fue cancelada una cuota inicial por valor de \$20.000.00.

Referente a los conceptos 133 y 135 es necesario tener en cuenta que esta cuota no es fija, puede ser variable debido a que los intereses de financiación que se cobran mensualmente son de acuerdo con lo regido 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. por lo que si el usuario no desea pagar tanta financiación puede abonar al capital ya que la financiación se genera cada vez que se genera la factura.

En cuanto a eliminar el valor de estos conceptos de intereses de financiación, no es posible acceder a su solicitud, no obstante, 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 y así disminuir el cobro de la financiación.

Por todo lo anterior no es posible retirar la deuda porque usted LUZMILA VARELA ACOSTA es la deudora responsable del crédito.

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.

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

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.

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

GSS021/73
235991709