

Rad No.: 26-240-106365

Barranquilla, 10/02/2026

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

Contrato: 67204381

Asunto: Solicitud de Información

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 26 de enero de 2026, radicada bajo el No. ML 26-000056, referente al crédito Brilla facturado en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 11 No. 12 - 51 Apartamento 1 de Malambo, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Revisando nuestro sistema de gestión comercial, en el contrato No.67204381 se factura un crédito Brilla, (No. 53175577) correspondiente a un traslado de deuda del contrato origen No.8061656, por la señora LUZMILA VARELA ACOSTA, teniendo en cuenta que el 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.

Asimismo, 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.

Ahora bien, cabe señalar que en el crédito se han realizado 5 negociaciones de deuda, la actual o vigente registrada en sistema en octubre del 2025 correspondiente al traslado, cancelando una cuota inicial de \$20.000 (cuota inicial en el contrato origen), financiando en el contrato actual un valor de \$9.051.698, diferido a 56 cuotas mensuales, de las cuales se han cobrado 4 cuotas y pagadas 0.

A la fecha el presente producto presenta un saldo vencido de \$1.366.327 más un diferido de \$8.593.804.

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.

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.

Y en caso de que lo requiera, para poder reversar el acuerdo de pago realizado, es necesario realice el pago de las facturas que se encontraban en mora antes de haber realizado el acuerdo de pago en mención. No obstante, el usuario puede realizar abono al capital y luego solicitar un cambio de condiciones (estando al día) cuando el valor del capital sea más bajo.

Por último, le informamos al usuario que debe aportar copia de la cedula para información del crédito toda vez que, al ser un título valor, dichos soportes solo deben ser entregados al deudor del crédito aportando copia de su cedula, esto debido a que la empresa debe comprobar que se le está entregando la solicitud a la persona que aparece como deudor del crédito, ya que en la solicitud de crédito aparece información personal del usuario. Así mismo para la entrega de soportes de financiaciones, lo anterior de acuerdo con la ley 1581 de protección de datos.

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

GSS016/73
236515656