

Rad No.: 26-240-109642

Barranquilla, 27/02/2026

Señor(a)
VICTOR MANUEL VILLANUEVA JIMENEZ
Calle 84C No. 42B1 - 140 Casa 2 Barrio Nuevo Horizonte
Barranquilla

Contrato: 48120586

Asunto: Solicitud de Información crédito Brilla.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 9 de febrero de 2026, radicada bajo el No. 26-003441, referente al crédito brilla, facturado en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 84C No. 42B1 - 140 Apartamento _de Barranquilla, 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 48120586 se evidencia un crédito brilla adquirido en el mes de enero de 2023 por un valor de \$5.932.630.00, financiado a 36 cuotas mensuales, de las cuales fueron pagadas 2 cuotas.

Así mismo se evidencia un acuerdo de pago realizado el día 10 de julio de 2023 cancelando una cuota inicial de \$20.000.00 financiando un valor de \$6.315.390.00 diferidos a 34 cuotas mensuales, por un valor aproximado mensual de \$251.118.00 de las cuales fueron pagadas 4 cuotas.

Es importante señalar que, la mencionada deuda se encuentra en estado CARTERA CASTIGADA, a partir del mes de julio de 2023, GASCARIBE S.A. E.S.P., dejó de expedir la facturación de la deuda del crédito Brilla con el fin de que no se incrementara la deuda, esto debido a que presentaba 13 facturas pendientes por cancelar correspondientes a los meses de diciembre de 2023 a diciembre de 2024 por valor de \$3.774.093.00; más un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$3.839.837.00, para un total de \$7.613.930.00, correspondiente a la deuda que presenta a la fecha.

Así las cosas, lo invitamos a que se pueda acercarse a nuestras oficinas de atención a usuarios con el fin de 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 y así colocarse al día con los pagos de la mencionada deuda.

Por otra parte, referente a la audiencia solicitada le indicamos que, nuestro personal de atención al cliente se encuentra debidamente calificado y entrenado para la recepción de peticiones, quejas y/o reclamos, en cuanto a la prestación del servicio de gas natural.

Conforme con lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., cuenta con personal idóneo en nuestras oficinas de atención al cliente, con el fin de, tomar atenta nota a sus observaciones, relacionadas con el Crédito Brilla, como detalla en su petición.

De acuerdo con lo expuesto, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., acceder a su pretensión, de otorgar cita con la Gerencia, toda vez que, la Empresa cuenta con el departamento de atención al usuario adecuado para tal fin.

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
237161938