

Rad No.: 26-240-118331

Barranquilla, 20/04/2026

Señor(a)  
MARIA VICTORIA PEREZ DE ALARCON  
Manzana 2 Casa 3 Urbanización Rodrigo Ahumada(Cisne)  
Santa marta - Magdalena

*Contrato:* 2188780

Asunto: Solicitud de Información del Crédito Brilla.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 14 de abril de 2026, radicada bajo el No. 26-001551, relativa al crédito Brilla cobrado en la facturación del servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Urbanización R. Ahumada Manzana 2 Casa 3 de Santa marta - Magdalena, 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.**

Para el caso objeto a reclamación en cuanto a su petición **No.1**, revisamos en nuestra base de datos y constatamos que, en el inmueble en mención se está facturando un crédito el cual fue adquirido el día 28 de noviembre de 2025, por la señora MAR\*\*\* VIC\*\*\* PER\*\*\* DE\*\*\* ALA\*\*\*deudor del crédito, quien en calidad de usuario autorizó el cobro del mencionado crédito en la facturación del servicio de gas natural, por valor de \$1.860.560.00 pactado a 12 cuotas.

Cabe anotar que, a la fecha, el mencionado servicio, tiene una cuota pendiente por cancelar, por valor de \$197.859.00., más un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$1.401.487.00.

Respecto a sus peticiones **No.2, No.3**, relativo al seguro factura protegida Cardiff., le informamos que este fue tomado de manera voluntaria, al adquirir el crédito Brilla en el mes de febrero de 2025.

En cuanto al amparo del seguro Cardiff, 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 \$2.000.000.00 (**anexamos publicidad de los beneficios de Cardif**).

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.

Para adquirir el condicionado del seguro factura protegida lo puede descargar de la página web de [www.brillagascaribe.com](http://www.brillagascaribe.com)

Ahora bien, si desea desistir de la protección del seguro renovación factura protegida, con gusto le atenderemos al asegurado por medio de las líneas de atención: 01 8000 913 333 y (601) 7455551 donde debe comunicarse con la deudora asegurada.

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](http://www.gascaribe.com) sección Pagos y Servicios en línea.

Atentamente,



CARLOS JÚBI BASSI  
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS022/73  
239672564

Anexo lo enunciado.