

RAD No. 26-240-107801

Barranquilla, 18/02/2026

Señor(a)
LEIDYS ESTHER SANTOYA RODRIGUEZ
cholomegaconcierto@gmail.com

Contrato: 17172195

Dirección Prestación del Servicio: Carrera 24 No. 14 - 40 de Cienaga - Magdalena

Asunto: Solicitud recibida el día 02 de febrero 2026, radicada bajo el No. CG 26-000107

Damos respuesta a su comunicación, relativa al servicio de gas natural del inmueble antes referenciado, por lo que, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Hemos recibido su carta del 2 de febrero de 2025 relacionada con el contrato 17172195, en la cual manifiesta inconformidad por el cobro de un Crédito Brilla que, según indica, no fue solicitado ni autorizado, y solicita información detallada del crédito, identificación del asesor que lo gestionó y aprobó, copia de los documentos utilizados y la suspensión inmediata del cobro.

Con base en la verificación realizada, le informamos que, el beneficiario que desea hacer efectivo el crédito debe cumplir con los términos y condiciones establecidos por La Empresa. El Crédito Brilla puede otorgarse a quien figure como suscriptor del servicio, a quien sea propietario o a quien sea usuario.

En el caso objeto de reclamación, el crédito fue adquirido por la señora Yarleidis Paola Orozco Santoya, quien en calidad de usuario autorizó el cobro en la facturación del servicio de gas natural; la venta fue realizada el 5 de abril 2024 por un valor total de \$6.828.060 diferido a 36 cuotas; para que el usuario accediera al Crédito Brilla era requisito contar con un codeudor que respaldara la deuda.

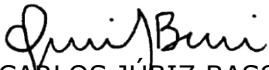
En cuanto a la entrega de soportes, la identificación del asesor y la copia de los documentos utilizados debe tenerse en cuenta que los títulos valores y la documentación asociada al Crédito Brilla solo pueden entregarse al deudor del crédito, conforme a las políticas internas y a la normativa de protección de datos personales; por ello no es factible suministrar dichos documentos ni información personal de terceros sin la autorización expresa del deudor.

Adicionalmente, la empresa no es la entidad competente para adelantar las investigaciones de carácter distinto a la verificación contractual solicitadas en su comunicación, por lo que no es factible acceder a esas peticiones investigativas.

Respecto a la suspensión del cobro solicitada, informamos que GASCARIBE S.A. E.S.P. procedió a retirar de la factura el cobro del Crédito Brilla y a trasladarlo a los deudores responsables; por tanto, en las próximas facturaciones no se verá reflejado el concepto del Crédito Brilla en la factura del servicio de gas natural correspondiente al inmueble mencionado en la verificación.

Cualquier información adicional sobre el particular con gusto la suministraremos en nuestras oficinas de atención al usuario, a través de la línea telefónica 6053227000, o a través de nuestra página web www.gascaribe.com.

Atentamente,


CARLOS JÚBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

RGA/73
Número interacción 236868257.