

Rad No.: 26-240-102682

Barranquilla, 20/01/2026

Señor(a)
YASIRA PATRICIA RODRIGUEZ RAMIREZ
Calle 27A No. 17A – 33 Barrio 20 de Enero
Plato

Contrato: 17185215

Asunto: Solicitud de información

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 8 de enero de 2025, radicada bajo el No. PLA 26-000010, referente al crédito Brilla facturado en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 27A No. 17A – 33 de Plato, nos permitimos realizar los siguientes respetuosos comentarios:

Con relación a su **petición no. 1**, en el evento que requiera pagar por separado el valor del servicio público, le informamos que podrá solicitar un cupón de pago parcial a través de cualquiera de nuestras oficinas de atención al usuario. Tenga en cuenta que, en aras de salvaguardar el derecho del habeas data de los deudores Brilla y evitar que sean reportados negativamente, 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.

En cuanto a su **petición no. 2**, si usted desea puede acercarse a nuestras oficinas para cancelar el saldo pendiente de la obligación o realizar abonos parciales adicionales al pago de la cuota mensual.

Respecto a la **petición no. 4** de no efectuar acto de suspensión o corte del servicio de gas natural del inmueble objeto de reclamación, nos permitimos informarle que, a la fecha el citado inmueble se encuentra con servicio. No obstante, si el citado servicio incurre en alguna de las causales de suspensión del servicio, no relacionada con los valores objeto de reclamo, la empresa generará la respectiva orden de suspensión del servicio.

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

Consideramos importante indicar 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.

Cabe mencionar que, a la fecha, el crédito Brilla presenta un saldo pendiente por cancelar por la suma de \$528.426, correspondiente a las facturas de los meses de diciembre de 2025 y enero de 2026, adicionalmente, tiene un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$10.346.897.

Teniendo en cuenta lo anterior, no es factible para GASCARIBE S.A E.S.P., acceder a su **petición no. 3** de diferir el pago de la factura en cuotas, toda vez que, por políticas comerciales de la Empresa, el servicio debe tener al menos tres (3) facturas vencidas y para el caso en mención, solo se encuentra en mora la factura de diciembre de 2025.

Así mismo, le informamos que, el valor total adeudado fue refinanciado a un plazo de 60 cuotas, es decir, la deuda se encuentra refinanciada al plazo máximo. Es por ello que, no es posible para GASCARIBE S.A. E.S.P., acceder a sus peticiones.

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

GSS018/73
235840371