

Rad No. 26-240-109717

Barranquilla, 27/02/2026

Señor(a)  
CLAUDIA PATRICIA NIÑO TARAZONA  
Calle 24 No. 30A - 11  
Malambo

Contrato: 8086130

Asunto: Solicitud de Información

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras oficinas el día 23 de febrero de 2026 radicada bajo el No. Interacción 237634524, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 24 No. 30A - 11 de Malambo, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

En cuanto a mencionado por usted referente, a la actitud por parte de nuestro funcionario, nos permitimos informar que hemos tomado atenta nota a sus observaciones con el propósito de continuar mejorando la calidad de nuestro servicio. Queremos resaltar que para garantizar el cumplimiento de los Organismos y Leyes que nos rigen, capacitamos y evaluamos constantemente al personal encargado de ello, con el fin que las labores que se le encomiendan se lleven a cabo en los mejores términos de cordialidad y entendimiento con el usuario. Por lo que ofrecemos disculpas por los inconvenientes ocasionados.

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y de nuestras políticas internas de protección de datos personales, es obligatorio verificar que cualquier trámite relacionado con créditos, productos Brilla u obligaciones asociadas sea gestionado exclusivamente por el deudor, codeudor o titular de la factura, con el fin de proteger la identidad, la información financiera y los derechos del titular.

Una vez verificada la solicitud, se confirma que la persona que interpone la queja actúa únicamente como usuaria, sin calidad de deudora, codeudora o titular. Así mismo, se revisó el estado de la cuenta, encontrándose cuatro (4) facturas pendientes correspondientes a noviembre, diciembre de 2025, enero y febrero de 2026, por los siguientes valores: Gas: \$160.307.00, Brilla: \$624.658.00, Total adeudado: \$784.965.

El contrato se encuentra apto para acuerdo de pago tanto en Gas como en Brilla, por lo que, es necesario que se acerque a nuestras oficinas de atención al usuario, en la cual, se le brindaran alternativas que se ajusten a su posibilidad de pago, de acuerdo con las condiciones de pago establecidas en nuestras políticas de refinanciación.

Finalmente, confirmamos que el funcionario aplicó correctamente la directriz vigente para el producto Brilla, relacionada con la separación de facturas y la validación del titular autorizado

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 JUBIZ BASSI  
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS007/73  
237634524