

Rad No.: 26-240-121859

Barranquilla, 07/05/2026

Señor(a)  
WILFER GUERRERO REMOLINA  
Carrera 11 Sur No. 18 - 711  
MALAMBO

Contrato: 8090201

Asunto: Verificación de la Facturación.

En respuesta a su comunicación verbal recibida en línea de atención al usuario el día el día 04 de mayo de 2026, radicada bajo la interacción No. 240509709, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 11 Sur No. 18 - 711 en Malambo, Atlántico, a nombre de FUERZA AEREA COLOMBIANA MALAMBO, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Inicialmente y en atención a lo manifestado por usted de que, por ser entidad oficial, no puede pagar intereses; nos permitimos indicarle que, el concepto de **Intereses** corresponde a los intereses corrientes que se liquidan y se causan mensualmente sobre el capital adeudado. La diferencia del valor en cada una de las cuotas mensualmente causadas se debe a la modalidad de financiación pactada (tasa variable para los intereses). En tal sentido, le indicamos que, cuando la Superintendencia Financiera de Colombia, periódicamente modifica sus tasas de interés, la cuota del crédito es afectada proporcionalmente hacia el alza o hacia la baja, dependiendo de la variación del interés mensual fijado por dicha autoridad financiera.

Ahora bien, respecto a su inconformidad del cobro generado en la factura del mes de abril de 2026 por concepto de **FINANCIACION 01/04/2026**, por valor de \$26.179,00, le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., verificó en el sistema comercial que corresponde al concepto de **TRABAJOS EN INTERNA 01/04/2026**, asociado a los trabajos realizados en la instalación interna el día 25 de marzo de 2026, mediante la cual se realizó cambio del elevador de 3/4 ips por fuga con alto grado de corrosión casa 2, se cambió la válvula en la interna por estar inoperable. La visita fue atendida por el señor JAIRO ESPITIA.

En constancia de lo anterior, nos permitimos anexarle copia del Informe de Inspección de las Instalaciones, diligenciado al momento de la visita.

Es importante señalar que, dicha reparación tuvo un costo total de \$163.749,00, que fue financiado para cancelarse a un plazo seis (6) cuotas, través de la facturación del servicio de gas natural, las cuales se empezaron a cobrar a partir de la facturación del mes de abril de 2026.

Con ocasión a su reclamación correspondiente a realizar el pago a una sola cuota de concepto **TRABAJOS DE INTERNA** realizados el día 25 de marzo de 2026, en el acta de visita no se observa autorización para el pago a una (1) sola cuota. No obstante, le informamos que debe acercarse a cualquiera de nuestras oficinas de atención al usuario para que se realice el proceso correspondiente y la generación el cupón de pago por el valor pendiente por pagar del concepto de **TRABAJOS DE INTERNA**, toda vez que, esta debe ser autorizada personalmente por el usuario.

Ahora bien, le indicamos que también puede realizar el pago de diferidos o financiaciones que se encuentran actualmente incluidos en la facturación de su servicio de gas natural, le indicamos que, dicho requerimiento se deberá realizar a través de nuestra página web <https://portal.gascaribe.com/>, iniciando sesión, o en el caso de aún no haberse registrado ingresando a la opción "REGISTRARME"

Portal de servicio al cliente de **Gases del Caribe**.

¡Bienvenido!

Para realizar los trámites de tu servicio de gas, de forma fácil y segura. [Iniciar Sesión](#)



Paga con tu número de cupón



Paga con tu número de contrato



Genera y paga un duplicado

[Ayuda](#)

a través de la cual deberá realizar la creación de un nuevo usuario, diligenciando los campos de las opciones "Ingresa tus datos personales" e "Ingresa tus datos de usuario", y posteriormente en la opción "REGISTRARSE".

### Registro

Ingresa tus datos personales

Nombres\*  Apellidos\*

Identificación\*  Cédula

Ingresa tus datos de usuario

Correo electrónico\*

Contraseña\*  Confirmar contraseña\*

He leído y acepto los [Términos y condiciones](#) de uso, la [política de privacidad](#) y autorizo el tratamiento de mis datos personales.

No soy un robot

[Regístrate](#)

Para activar su cuenta, se le enviará a la cuenta de correo electrónica señalada en el registro, un enlace de activación.

En el e  
la vali

BAF  
CAF



**Revisa tu correo electrónico**

Hemos enviado un enlace a  para activar tu cuenta



**Barranquilla, Colombia**

Tu cuenta en nuestro Portal Web ya está casi lista, sólo falta que valides tu cuenta.

[Validar cuenta](#)

El correo [noreply@gascaribe.com](mailto:noreply@gascaribe.com) solo tiene como finalidad enviar notificaciones de transacciones realizadas en nuestro portal de forma automática. Por lo anterior, no podremos atender ningún tipo de consultas, peticiones, quejas y reclamos por este medio. Si desea comunicarse con nosotros puede hacerlo a través de nuestra línea telefónica [164](tel:164) o la línea nacional [01 8000 915 334](tel:018000915334). También podrá ingresar a la opción PORs en nuestro portal [www.gascaribe.com](http://www.gascaribe.com) para registrar su solicitud y/o realizar el pago de sus facturas.

[164](tel:164) | [www.gascaribe.com](http://www.gascaribe.com)

Al realizar la validación de la cuenta, el enlace la enviará nuevamente a la página de la empresa <https://portal.gascaribe.com/login>, a través de la cual podrá realizar el inicio de sesión, con los datos previamente diligenciados en el registro, los cuales corresponde a su cuenta de correo electrónico y la contraseña establecida.

Iniciar Sesión

Correo electrónico\*

Contraseña\*

[¿Olvidaste tu contraseña?](#)

[Iniciar Sesión](#)

[¿No tienes cuenta?, Regístrate](#)

Una vez se realice el ingreso a la plataforma, deberá asociar el contrato al cual requiere realizar el pago de diferidos o financiaciones, a través de la opción "Asociar"



Asociar contratos

Para disfrutar de más beneficios, te invitamos a que asocies un contrato

Asociar

Pagos

Se despliega una nueva pestaña, a través de la cual deberá diligenciar el número de contrato del inmueble para el cual realiza su solicitud, y dar clic en la opción "Consultar", y dar respuesta a la pregunta ¿La información visualizada es la correcta?

#### Asociar un nuevo contrato

Número de contrato\*

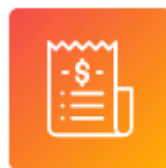
?

Dirección del predio

Nombre del titular Estrato

Consultar

Al confirmar la información del contrato y asociarlo, podrá visualizar la opción "Mis deudas" donde ingresando podrá encontrar el detalle de los diferidos y seleccionar aquellos que desea pagar.



Mis deudas



Bienvenido, [Redacted]

Contrato - [Redacted] Puntos Puntualizate  
250 puntos

---

**Febrero 2022** **Pagado**  
**\$ 51.180**

Contrato n°: [Redacted] Factura n°: [Redacted]  
Cupón n° [Redacted]

---

Pagos

Mis facturas

Cambio de titular

Mi cupo Brilla

Generar cupón

Mis deudas

Revisión periódica

Al ingresar a "Mis deudas" deberá ubicar la sección *Deuda financiada* e ingresar a *Ver detalle*.

Deuda financiada [Redacted] Productos: Gas

Valor de las financiaciones pendientes que aún no han sido facturadas.

Siguinte pago \$ 8.337 (Mar)	Saldo pendiente Gas \$ 81.980	Saldo total \$ 81.980
---------------------------------	----------------------------------	--------------------------

[Ver detalle](#)

Al visualizar el detalle podrá escoger aquellas financiaciones que desee pagar con la opción *Agregar*:



### Deuda financiada

Contrato asociado: [ ] Dirección del contrato: [ ] Tipo de contrato: **Residencial**

Siguiente pago: \$ 8.337 (Mar.) Saldo pendiente Brilla: \$ 0 Saldo pendiente Gas: \$ 81.980 Saldo total: \$ 81.980

Producto	Valor total	Acción
Gas - [ ]		Agregar todo
No - 19219321 Financiación productos Gas	\$ 990	Quitar
No - 19219322 Financiación productos Gas	\$ 28.234	Quitar
No - 12550590 Financiación productos Gas	\$ 37.131	Agregar
No - 20127238 Financiación productos Gas	\$ 15.625	Agregar

#### Items seleccionados

Producto: Gas - [ ]

No - 19219321  
Financiación productos Gas  
Valor total: \$ 990

No - 19219322  
Financiación productos Gas  
Valor total: \$ 28.234

Total a financiar: \$ 29.224

No puedes refinanciar productos o conceptos. [Clic aquí para ver las razones](#)

Refinanciar **Pagar**

Una vez seleccionados los diferidos a pagar presione el botón "Pagar", diligencie la información solicitada, revise y acepte los términos y condiciones. A continuación, siga los pasos para generar el cupón de pago, que podrá cancelar en línea a través de PSE o en puntos de recaudo autorizados.

Consideramos importante mencionar que, para poder realizar el pago de sus diferidos deberá estar al día con el pago de su factura del servicio de gas natural.

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.

Contra la presente decisión proceden los recursos de Reposición y en subsidio el de Apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos, dentro de los (5) cinco días hábiles siguientes a su notificación. Los cuales podrá presentar a través de nuestra página web [www.gascaribe.com](http://www.gascaribe.com) sección Pagos y Servicios en línea, o en nuestras oficinas de Atención a Usuarios. Al respecto, es importante señalar que para recurrir deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, lo anterior, de acuerdo con lo previsto en el Art.155 de la Ley 142 de 1994.

Atentamente,

  
CARLOS JUBIZ BASSI  
Jefe Departamento Atención al Usuario

ISAGON/73  
240509709

Anexo lo anunciado.