

RAD No. 26-240-120644

Barranquilla, 30/04/2026

Señor(a)
JAVIER ALFONSO LOPEZ SALCEDO
Calle 3 No. 22 – 40
Cienaga - Magdalena

Contrato: 5161558
Dirección Prestación del Servicio: Calle 3 No. 22 – 40 de Cienaga - Magdalena
Asunto: Solicitud recibida el día 14 de abril 2026, radicada bajo el No. CG 26-000358

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:

Con relación a su **solicitud No. 1**, nos permitimos informarle que bajo el producto No. 52686902 se factura un crédito trasladado, adquirido inicialmente mediante el contrato origen No. 5158265, suscrito en junio de 2019, en el cual la señora Magaly López Campo figuraba como codeudora.

Es importante señalar que el traslado de la deuda se efectuó en agosto de 2023, como resultado de una gestión de cartera realizada con el fin de garantizar la continuidad en el pago de la obligación.

Es importante señalar que, la función del codeudor en un crédito Brilla consiste en respaldar la deuda, de manera que, en caso de que el deudor principal cambie de residencia y no sea posible su ubicación, la obligación puede ser trasladada al codeudor.

Ahora bien, la obligación presentó una alta mora debido al incumplimiento en el pago de las cuotas cobradas. Por esta razón, en junio de 2025 la deuda cambió a estado "cartera castigada", con el fin de evitar que continuara incrementándose.

Adicionalmente, consideramos pertinente mencionar que, a la fecha, no se recibió reclamación alguna por parte de la codeudora relacionada con el desconocimiento del crédito.

Así mismo, le informamos que la empresa no es la entidad competente para adelantar las investigaciones solicitadas por usted, razón por la cual no es posible acceder a su petición.

En atención a su **solicitud No. 2, 3 y 4**, referente a la eliminación del Crédito Brilla vinculada al contrato 5161558, se están adelantando los trámites correspondientes ante la compañía aseguradora.

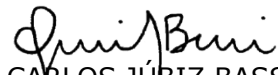
Una vez corroborada dicha información por parte de la empresa aseguradora, GASCARIBE S.A. E.S.P. descontará de la facturación el saldo pendiente del Crédito Brilla correspondiente al crédito adquirido por la señora Magaly López Campo.

Es importante indicarle que, quien puede responder si las condiciones para la reclamación se dan en este caso, es la aseguradora, por ser dicha entidad la responsable de las políticas aplicadas.

Por otra parte, es pertinente resaltar que GASCARIBE S.A., E.S.P., como empresa garante y cumplidora de las normas que la rigen, respeta el derecho fundamental del debido proceso y defensa de los usuarios. **Solicitud No. 5.**

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 239682766.