

Rad No.: 26-240-133398

Barranquilla, 15/07/2026

Señor(a)
EDITH CECILIA MARTELO CASTRO
marteloedith@gmail.com
Barranquilla

Contrato: 1071990

Asunto: Solicitud de Información.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 30 de junio de 2026, radicada con el No. 26-016855, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 8 No. 48 – 100 de Barranquilla, nos permitimos realizar los siguientes respetuosos comentarios:

Con relación a la **petición No.1** de realizar un acuerdo de pago y/o refinanciación, para cancelar en cómodas cuotas el valor adeudado en el citado servicio, el cual, a la fecha asciende a la suma de \$1.883.853.00, correspondiente a las facturas de los meses de marzo, abril, mayo, junio de 2026, más un saldo diferido por valor de \$4.001.110.00, le informamos 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.

En cuanto a su **petición No.2**, le aclaramos que, el crédito Brilla está diseñado para ser facturado en una cuenta de cobro a través del servicio público de gas natural, con previa autorización expresa del usuario o solicitante. Es por ello por lo que, no es posible para GASCARIBE, emitir facturas por separado en sus conceptos.

No obstante, a lo anterior, tal como lo puede visualizar en su factura, el producto gas natural y lo relacionado al servicio público, se factura de manera separada al crédito brilla.

Relativa a su petición de suministrarle un cupón de pago para cancelar únicamente el valor correspondiente al servicio público de gas natural, sin incluir las cuotas del Crédito Brilla, nos permitimos realizar los siguientes respetuosos comentarios:

relativa a su petición de suministrarle un cupón de pago para cancelar únicamente el valor correspondiente al servicio público de gas natural, sin incluir las cuotas del Crédito Brilla, le indicamos lo siguiente:

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.

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

- 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.

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.

Referente a sus **peticiones No.3**, es importante resaltar 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.

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

GSS002/73
242657367