

Rad No.: 26-240-133461

Barranquilla, 15/07/2026

Señor(a)
ELIA SENITH FRANCO REALES
Carrera 22 No. 19 – 37
Luruaco - Atlántico

Contrato: 15000454

Asunto: Solicitud de Información.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 2 de julio de 2026, radicada bajo el No. LU 26-000044, referente al crédito facturado en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 22 No. 19 – 37 de Luruaco, Atlántico, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Con ocasión a sus **peticiones No.2, No.3, No.4, No.5, No.6** revisamos nuestra base de datos y constatamos que, el crédito facturado en el inmueble en mención no registra a nombre REA*** MAR***, por lo tanto, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., reportar ante la aseguradora.

Cabe anotar que, en el inmueble en mención, se está facturando un crédito Brilla mediante el producto No: 51087194, adquirido por la señora JOE*** ELE*** VILL*** FRA***, el cual, realizado en calidad de usuario del servicio, cuenta con un codeudor que respalda el crédito y seguirán siendo facturados conforme a las condiciones entre el deudor GASCARIBE S.A. E.S.P.

Respecto a su **petición No.1**, le informamos que no es posible entregar póliza del seguro toda vez que solo se le puede entregar al deudor y asegurado aportando copia de cedula de ciudadanía, esto de acuerdo con lo establecido en la ley 1581 de 2012 relativa a la protección de datos personales.

Referente a que se le dé respuesta en los tiempos de ley, le indicamos que *"De conformidad con lo establecido en el artículo 158 de la ley 142 de 1.994, toda entidad o persona vigilada por la superintendencia de Servicios Públicos, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la citada ley, tiene obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscritos o usuarios de la ejecución del contrato de servicio públicos, dentro de un término de quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación"*.

Así las cosas, le informamos que GASCARIBE S.A. E.S.P., en la presente comunicación ha dado respuesta a sus peticiones y dentro de los términos establecidos.

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 de los usuarios.

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 JUBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS022/73
242847452