

Rad No.: 26-240-141404

Barranquilla, 26/08/2026

Señor(a)
CECILIA ESTHER DE LA CRUZ HERRERA
masielbarrios771@gmail.com
Soledad

Contrato: 6127610

Asunto: Solicitud de Información Crédito Brilla.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 12 de agosto de 2026, radicada bajo el No. SO 26-002596, referente al crédito brilla, facturado en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 4D No. 17D – 17 de Soledad, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Con ocasión a su comunicación, le indicamos que, para obtener un plan de financiación, es nuestro sistema el que determina el plan que le corresponde o el que se le podrá asignar a cada contrato.

Ahora bien, referente a su solicitud de adecuar las cuotas a un valor más bajo, le informamos que, el valor total adeudado fue refinanciado a un plazo de 60 cuotas, es decir, la deuda se encuentra refinanciada al plazo máximo. Es por ello que, no es posible para GASCARIBE S.A. E.S.P., acceder a sus **peticiones no. 1 y 2.**

No obstante, le sugerimos acercarse a nuestras oficinas para cancelar el saldo pendiente de la obligación o realizar abonos parciales adicionales al pago de la cuota mensual y así disminuir el cobro de la financiación.

Respecto a su inconformidad, agradecemos la información brindada acerca de su experiencia relacionada con la atención de nuestros contratistas, de acuerdo con lo manifestado por usted, procederemos a realizar las respectivas correcciones a las que haya lugar para seguir brindando un servicio de calidad e información precisa.

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.

No obstante, a la novedad presentada recalcaremos la importancia de una buena comunicación y trato con el usuario, sin embargo, mientras exista una obligación, pendiente por cancelar, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizara las gestiones necesarias de cobro. Así las cosas, no es posible acceder a su **petición no. 3**, toda vez que usted figura como responsable de la obligación.

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

GSS018/73
244935722

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