

RAD No. 26-240-102930

Barranquilla, 21/01/2026

Señor(a)
YOLISA ESTHER CASABUENAS VARELA
Carrera 5 SUR No. 15B - 04
Malambo - Atlántico

Contrato: 67296030
Dirección Prestación del Servicio: Carrera 5 Sur No. 15B - 4 Apto 2 de Malambo - Atlántico
Asunto: Solicitud recibida el día 08 de enero 2026, radicada bajo el No.ML 26-000014

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:

Hemos recibido su solicitud de retiro de las tres cuentas del Crédito Brilla asociadas al contrato 67296030 y su petición de entrega de un cupón de pago para evitar la suspensión del servicio.

Informamos que, el beneficiario que desea hacer efectivo el crédito debe cumplir con los términos y condiciones establecidos por La Empresa. Entre los principales requisitos, se establece que se puede otorgar crédito Brilla a quien figure como suscriptor o usuario del servicio, propietario del inmueble.

En el contrato 67296030 se facturan tres Créditos Brilla. Bajo los productos 52900774 y 53131077 se registran créditos adquiridos por usted, Yolisa Esther Casabuenas Varela, en julio de 2024 y agosto de 2025, cuya autorización de cobro en la facturación corresponde a la calidad de suscriptor o propietario del servicio. Usted reconoció estos créditos en su comunicación ML 25-000699 del 06 de noviembre del 2025.

Por lo tanto, no es factible acceder al retiro de la deuda ya que figura como única responsable de dichos créditos.

El tercer crédito, registrado bajo el producto 53187922, corresponde a un crédito trasladado originado en el contrato 48146468, cuyo deudor es la señora Sharay de Jesús Roncancio Charris y usted figura como codeudora, tal como le señalamos a través de la comunicación No. 25-240-157878 del 24 de noviembre 2025, y por medio de la cual, fue aportada copia de la solicitud de crédito. Es importante aclarar que a través de su comunicación ML 25-000699 del 06 de noviembre de 2025, usted reconoce haber sido codeudora de la señora SHARAY DE JESUS RONCANCIO CHARRIS.

Por lo anterior, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P. retirar la deuda de los Créditos Brilla mencionados, puesto que tanto el deudor como el codeudor son responsables de la obligación adquirida. Es pertinente recordar que la función del codeudor es respaldar la deuda y que, en caso de no poder ubicarse al deudor principal, la obligación puede trasladarse al codeudor; asimismo, el deudor puede solicitar voluntariamente el traslado de la deuda a otro predio que cuente con servicio de gas natural.

Respecto a la entrega del cupón de pago y la posibilidad de evitar la suspensión, aclaramos que la empresa únicamente puede suspender 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.

Usted puede solicitar un cupón con los valores que desee pagar o solicitar únicamente el cupón del servicio público en cualquiera de nuestras oficinas de atención al usuario.

Para la generación de cupones parciales o la expedición de documentos de pago, deberá acreditar su identidad previamente, con el fin de salvaguardar el derecho de habeas data de los deudores y codeudores brilla y evitar que sean reportados negativamente -sin su conocimiento, tenga en cuenta que el incumplimiento de pago puede implicar reporte negativo por parte de las entidades correspondientes.

Por otra parte, nos permitimos aclarar que, GASCARIBE S.A. E.S.P., no es el ente competente para realizar las investigaciones solicitadas por usted.

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 235826855.