

Rad No.: 25-240-145127

Barranquilla, 15/09/2025

Señor(a)

GENIS MARIA SOTO ACOSTA

Urbanización Portal de Las Avenidas Manzana Casa 2 Apartamento 1

Urbanización Portal de Las Avenidas Manzana Casa 2

Santa Marta

Contrato: 17193446 - 17193445

Asunto: Retiro de Crédito Brilla – Bloqueo de Cupo

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 29 de agosto de 2025, radicada bajo el No. 25-004116, relativa al crédito Brilla cobrado en la facturación del servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Urbanización Portal de Las Avenidas Manzana Casa 2 Apartamento 1 de Santa Marta, con **contrato 17193446** y el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Urbanización Portal de Las Avenidas Manzana Casa 2 de Santa Marta, con **contrato 17193445**, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Con relación al crédito Brilla efectuado en el **contrato 17193446**, le 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 indica que se puede otorgar crédito a quien figure como suscriptor del servicio, ser propietario o usuario.

Los créditos que se asignen a los inmuebles cuentan con un codeudor que respalde la deuda, para que, en caso de que el usuario cambie de vivienda esta deuda se trasladará al codeudor, si no es posible ubicar al deudor del crédito.

Para el caso objeto a reclamación, el crédito fue adquirido por el señor JEYSON RAMON LOPEZ DIAZ, quien en calidad de usuario del servicio autorizó el cobro del mencionado crédito en la facturación del servicio de gas natural.

Ahora bien, teniendo en cuenta su solicitud, GASCARIBE S.A. E.S.P., retiró de la factura del mencionado servicio de gas natural el saldo pendiente por cancelar por concepto del citado crédito brilla.

Por otra parte, con relación al **contrato 17193445**, verificamos en nuestro sistema comercial que no registra deuda con el producto Brilla a la fecha.

De igual manera le informamos que, de acuerdo con su solicitud GASCARIBE S.A. E.S.P., bloqueó el cupo Brilla que tenía asignado al servicio de gas natural de los inmuebles en mención, identificados con los contratos **17193446 y 17193445**.

De acuerdo con lo anterior, le indicamos que en el evento que requiera la reactivación de cupo Brilla, deberá solicitarlo a través de este mismo medio anexando copia del

certificado de tradición y libertad del predio en comento, que no tenga más de 30 días de haber sido expedido.

Cabe anotar que, para la asignación de cupos se evalúa principalmente el hábito de pago del servicio, el cumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes, así como también el tiempo que tenga el usuario de ser el propietario del bien inmueble, es decir, que si en el tiempo evaluado el usuario dejó vencer tres o más facturas se asigna cupo cero, igualmente ocurre cuando tienen menos de dos años de ser propietarios de la vivienda.

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](http://www.gascaribe.com) sección Pagos y Servicios en línea.

Atentamente,



CARLOS JÚBIZ BASSI  
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS018/73  
230798974