

Rad No.: 26-240-103423

Barranquilla, 23/01/2026

Señor(a)
LIGIA DEL CARMEN ZUÑIGA RODRIGUEZ
Calle 6 A No.2B-30 Barrio Villa Rosa 1
Reten

Contrato: 17122502

Asunto: Solicitud de Información.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 14 de enero de 2026, radicada bajo el No. 26-000883, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la carrera 3 No. 7 – 40 del Reten, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Con relación a su solicitud de que, GASCARIBE S.A. E.S.P., se abstenga de efectuar acuerdos de pago o financiaciones de deuda en el citado servicio de gas natural, sin previa autorización del propietario, le informamos que, de acuerdo con lo previsto en el Art.134 de la Ley 142 de 1994, cualquier persona capaz, que a cualquier título habite un inmueble, tiene derecho a recibir los servicios públicos domiciliarios, al hacerse parte de un contrato de servicios públicos.

En concordancia con lo anterior, el artículo 130 de la mencionada ley establece lo siguiente: "*Son partes del contrato la empresa de servicios públicos, el suscriptor y/o usuario. El propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos*", es por ello que, se puede afirmar que tanto el propietario, como el suscriptor y los usuarios del servicio son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos; por lo tanto, están legitimados por ley para firmar convenios o acuerdos con las Empresas de Servicios Públicos.

Por todo lo anterior, no es factible para GASCARIBE S.A., E.S.P., negar a quienes se encuentran señalados en el Contrato de Prestación de Servicio de gas natural, cualquier solicitud que presenten ante la empresa, relativas a dicho servicio de gas natural. Es por esto que, no es posible para la empresa, acceder a su solicitud.

No obstante, le informamos que cuando un inmueble residencial sea entregado en arrendamiento, mediante contrato verbal o escrito y el pago de los servicios públicos corresponda al arrendatario, el arrendador del inmueble podrá mantener la solidaridad en los términos establecidos en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001, o atender el procedimiento señalado en el Decreto 3130 de 2003, caso en el cual no será responsable solidariamente en el pago del servicio público domiciliario de gas natural y el inmueble no quedará afecto al pago del mismo.

Para tal efecto, el arrendador y/o el arrendatario deberán informar a LA EMPRESA, a través del formato previsto para ello, de la existencia, terminación y/o renovación del contrato de arrendamiento, y en la misma diligencia anexar la garantía correspondiente para su estudio.

En cuanto a su petición que no se le realice crédito brilla en el citado servicio sin su autorización, le informamos lo siguiente:

El beneficiario que desea hacer efectivo el Cupo Preaprobado Brilla, 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, para lo cual debe aportar las dos últimas facturas originales del servicio público de gas natural, previamente canceladas.

No obstante, teniendo en cuenta su solicitud GASCARIBE S.A. E.S.P., bloqueó el Cupo Brilla asignado al servicio de gas natural del predio en mención. De acuerdo con lo anterior, en el evento que requiera la reactivación del Cupo Preaprobado Brilla, sólo es que nos lo indique a través de este mismo medio, aportando Certificado de Tradición y Libertad vigente, no mayor a 30 días de haber sido expedido.

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.

Referente a su petición de que, se le envíen las facturas a una dirección diferente a donde se presta el servicio de gas natural de los inmuebles en comento, le informamos que, de acuerdo con la normatividad vigente, las facturas físicas del servicio de gas natural, solo se pueden entregar en la dirección donde se presta el servicio de gas natural.

Sin embargo, en el evento que desee adquirir mensualmente las facturas a través de nuestra página web, dicho requerimiento los podrá realizar en nuestra página web <https://portal.gascaribe.com/>, en la opción "REGISTRARME", como detallamos a continuación.



A través de la cual deberá realizar la creación de un nuevo usuario, diligenciando los campos de las opciones "Ingresa tus datos personales" e "Ingresa tus datos de usuario", y posteriormente en la opción "REGISTRARSE".



Registro

Ingresa tus datos personales

Nombres*

Apellidos*

Identificación* CC

No soy un robot  [Privacidad](#) - [Condiciones](#)

Ingresa tus datos de usuario

Correo electrónico*

Contraseña* 

Confirmar contraseña* 

He leído y acepto los términos y condiciones de uso y la política de privacidad.

Para activar su cuenta, se le enviará a la cuenta de correo electrónica señalada en el registro, un enlace de activación.



Revisa tu correo electrónico

Hemos enviado un enlace a para activar tu cuenta

1:25

Si el correo no te ha llegado en 2 minutos, puedes volver a enviar la verificación

En el enlace enviado a la cuenta de correo electrónico señalada en el registro, se deberá realizar la validación de la cuenta, haciendo clic en la opción "Validar cuenta"



Tu cuenta en nuestro Portal Web ya está casi lista, sólo falta que valides tu cuenta.

Validar cuenta

El correo noreply@gascaribe.com solo tiene como finalidad enviar notificaciones de transacciones realizadas en nuestro portal de forma automática. Por lo anterior, no podremos atender ningún tipo de consultas, peticiones, quejas y reclamos por este medio. Si desea comunicarse con nosotros puede hacerlo a través de nuestra línea telefónica [164](tel:164) o la línea nacional [01 8000 915 334](tel:01800915334). También podrá ingresar a la opción PQRs en nuestro portal www.gascaribe.com para registrar su solicitud y/o realizar el pago de sus facturas.

[164](tel:164) | www.gascaribe.com

Al realizar la validación de la cuenta, el enlace la enviará nuevamente a la página de la empresa <https://portal.gascaribe.com/login>, a través de la cual podrá realizar el inicio de sesión, con los datos previamente diligenciados en el registro, los cuales corresponde a su cuenta de correo electrónico y la contraseña establecida.

Iniciar Sesión

Correo electrónico*

Contraseña*

[¿Olvidaste tu contraseña?](#)

Iniciar Sesión

[¿No tienes cuenta?, Regístrate](#)


Una vez se realice el ingreso a la plataforma, deberá asociar el contrato del el cual requiere que se le envíen las facturas a su cuenta de correo electrónico, a través de la opción "Asociar"



Asociar contratos

Para disfrutar de más beneficios, te invitamos a que asocies un contrato

Asociar


Pagos

Se despliega una nueva pestaña, a través de la cual deberá diligenciar el número de contrato del inmueble para el cual realiza su solicitud, y dar clic en la opción "Consultar", y dar respuesta a la pregunta ¿La información visualizada es la correcta?

Asociar un nuevo contrato

Número de contrato*

Consultar

Dirección del predio


Nombre del titular Estrato

Al confirmar la información del contrato, se despliegan unas opciones, dentro de las cuales se encuentra la opción de ¿Desea que le enviemos la factura mensualmente al correo electrónico registrado? deberá seleccionar la opción "SI", y posteriormente clic en la opción Asociar.

Agrega un alias a tu contrato, para que luego puedas identificarlo más fácil

Icono Alias del contrato*

¿Desea que le enviemos la factura mensualmente al correo electrónico registrado?

 Regresar

Asociar

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

Consideramos importante mencionar que, una vez acepte el envío de las facturas del contrato asociado, a su cuenta de correo electrónico, están serán enviadas mensualmente al correo registrado 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 (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
236135963