

Rad No.: 26-240-105054

Barranquilla, 3/02/2026

Señor(a)
LUZ HELENA MARTINEZ POLANCO
Calle 112 No. 14 – 19 La paz
Santa Marta

Contrato: 17144215

Asunto: Solicitud de Información.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 29 de enero de 2026, radicada bajo el No. 26-000388, referente al crédito Brilla facturado en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 112 No. 14 – 23 del Rodadero, Magdalena nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Con ocasión de su solicitud, verificamos nuestra base de datos y constatamos que, a partir del mes de marzo de 2024, GASCARIBE S.A. E.S.P., dejó de expedir la facturación correspondiente al crédito Producto No. No. 52414408 con el fin de que no se incrementara la deuda, esto debido a que presentaba 15 facturas pendientes por cancelar correspondientes a los meses de febrero del 2023 a abril del 2024 por valor de \$3.429.302.00; más un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$4.894.384.00 para un total de \$8.323.686.00 correspondiente a la deuda que presenta a la fecha.

Por lo anterior, invitamos a la deudora del crédito que abone a la deuda y el resto del valor puede colocarlo en cuotas moderadas en la factura del servicio de gas natural.

Así mismo, le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., no distribuye productos, sino que otorga créditos para la adquisición de productos; es decir, tiene un papel similar al que tiene una empresa que suministra tarjetas de crédito

Según las condiciones generales del crédito, es el proveedor y/o la marca fabricante del artículo, quienes se harán responsables de atender los requerimientos correspondientes a garantía y estado de la mercancía, para lo cual usted debe remitirse directamente al proveedor o comunicarse con el Centro de Servicio de este, para solicitar **la devolución del artículo, cambio de los productos o la anulación de la compra**. De lo contrario, deberá comunicarse directamente con la marca del producto.

Las normas establecidas por la Superintendencia de Industria y Comercio, como ente que regula y controla a todos los fabricantes de Colombia, claramente establecen en cabeza de quien se encuentran las obligaciones sobre los productos.

En concordancia con todo lo indicado le sugerimos que, cualquier queja y/o inconformidad sobre el artículo adquirido sea presentado directamente con el proveedor o almacén donde realizó la compra; toda vez que, tal como fue indicado anteriormente, el proveedor es el responsable de la calidad, cantidad, entrega oportuna, asesoría técnica y estado de la mercancía.

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

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

GSS017/73
236653719