

Rad No.: 26-240-108077

Barranquilla, 19/02/2026

Señor(a)
JORGE MARIO BETANCOURT LÓPEZ
profservicesas2021@gmail.com
Calle 13 No. 16A - 116 Interior 1
Santa Marta

Contrato: 17159109

Asunto: Cambio de nombre y retiro de deuda brilla.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 13 de febrero de 2026, radicada bajo el No. 26-003932 y al traslado por competencia realizado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el día 17 de febrero de 2026 bajo radicado No. 26-004161, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 13 No. 16A - 116 Interior 1 de Santa Marta, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Sea lo primero indicar que, los recursos de vía administrativa no proceden contra nuestra comunicación No. 26-240-105259 de fecha 04 de febrero de 2026, toda vez que, de conformidad con lo establecido por la ley 142 de 1994 en su artículo 154, este recae únicamente sobre las peticiones relativas a la prestación del servicio público tal y como allí se señala, el cual transcribimos a continuación: "...El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato" (subrayas y negrillas fuera del texto). Por tratarse de un asunto que no se refiere a la prestación del servicio de gas natural, no es posible para La Empresa, dar trámite al recurso interpuesto por usted contra la comunicación No. 26-240-105259 de fecha 04 de febrero de 2026. No obstante, se le dará respuesta como un derecho de petición.

En cuanto al crédito brilla:

Revisando el contexto de su solicitud y validada la información en nuestro sistema de gestión comercial, 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.**

Para el caso objeto de estudio, en el contrato No. 17159109, se generan los cobros de dos (2) créditos, relacionados de la siguiente manera:

- El primer crédito facturado bajo producto No. 53146277 fue adquirido por el señor JONATHAN DE JESUS MORALES VILLAMIL, quien en calidad de suscriptor del servicio autorizó el cobro en la facturación de gas natural, cumpliendo con todos los protocolos de la venta.
- El segundo crédito facturado bajo producto No. 53178022 corresponde a un traslado mediante contrato origen No.17102727.

Cabe anotar que todos los créditos son tomados a título personal y nada repercuten con el pago de sus servicios, la empresa solo suspende por el no pago de lo relacionado al servicio de gas natural.

Así las cosas, es importante dejar claro que la señora SILENE ALMENDRALEZ CRUZ, no registra en nuestro sistema comercial como deudor responsable del crédito para el caso a reclamación.

Ahora bien, con relación a los Créditos Brilla facturados en el servicio de gas natural del inmueble en comento, le informamos que GASCARIBE S.A. E.S.P., procedió a retirar de la factura el cobro de los citados créditos y a trasladarlo a los deudores responsables, por lo cual en las próximas facturaciones no se verá reflejado cobro por concepto del Crédito Brilla.

Por otro lado, nos permitimos informarle que de acuerdo con su solicitud, GASCARIBE S.A. E.S.P., bloqueó el cupo Brilla que tenía asignado al servicio de gas natural del predio en mención.

Por último, referente a la entrega de los soportes y entregar información relacionada al crédito brilla facturado señalar que no es posible toda vez que por ser un título valor, dichos soportes solo deben ser entregados al deudor del crédito, lo anterior según lo establecido en la ley 1581 del 2012 relativa a la protección de datos personales.

En cuanto al cambio de suscriptor de la factura:

Revisada información planteada en su solicitud, le informamos que GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó la reversión de cambio de nombre del suscriptor en la facturación del servicio de gas natural del inmueble en comento, las cuales serán expedidas a nombre de **SILENE ALMENDRALEZ CRUZ**, a partir de las próximas facturaciones.

En cuanto a sus peticiones, GASCARIBE S.A E.S.P., le informa lo siguiente:

Petición No. 1, 2, 3 y 5: 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.**

No obstante, reiteramos que se procedió a retirar de la factura el cobro de los citados créditos y a trasladarlo a los deudores responsables, por lo cual en las próximas facturaciones no se verá reflejado cobro por concepto del Crédito Brilla.

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

GSS016/73
237403493
237489597