

Rad No.: 26-240-103079

Barranquilla, 22/01/2026

Señor(a)  
VALENTIN ARENAS  
Calle 2 No. 15EA – 53  
Aracataca

Contrato: 17149694

Asunto: Retiro de deuda.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 9 de enero de 2026, radicada bajo el No. FD-26-000014, relativa al crédito Brilla cobrado en la facturación del servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 2 No. 15EA – 53 de Aracataca, 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 a reclamación el crédito fue adquirido por la señora MARY SOL OJITO LACERA (deudor) del crédito, quien en calidad de usuario del servicio de gas natural autorizó el cobro del mencionado crédito en la facturación del servicio de gas natural, sin embargo, es importante resaltar que, las deudas son personales, el deudor interesado firma un título valor a manera personal y el inmueble no es solidario con la deuda del Crédito Brilla, por lo tanto, los créditos realizados a los usuarios cuentan con codeudores que respaldan la deuda, en caso de que el usuario cambie de vivienda esta deuda se traslada al codeudor, si no es posible ubicar al deudor del crédito.

**Petición No. 3** Con 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 de acuerdo con lo establecido en la ley 1581 de 2012, relativo a la protección de datos personales.

**Petición No. 1 y 2** Con relación al Crédito Brilla facturado 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 del crédito brilla, y a trasladarlo a los deudores responsables, para la próxima factura no se verá reflejado el concepto del Crédito Brilla.

Con relación a su **petición No.4** le indicamos que *"De conformidad con lo establecido en el artículo 158 de la ley 142 de 1.994, toda entidad o persona vigilada por la superintendencia de Servicios Públicos, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la citada ley, tiene obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscritos o usuarios de la ejecución del contrato de servicio públicos, dentro de un término de quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación".*

Así las cosas, le informamos que GASCARIBE S.A. E.S.P., en la presente comunicación ha dado respuesta a sus peticiones y dentro de los términos establecidos.

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 JÚBI BASSI  
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS021/73  
235882326