

Rad No.: 26-240-135884

Barranquilla, 28/07/2026

Señor(a)
GRISELDA DE LA HOZ ORELLANO
yennysmercado10@gmail.com
Barranquilla

Contrato: 1048032

Asunto: Solicitud de Información.

En respuesta a su comunicación recibida a través de nuestra página web el día 6 de julio de 2026, radicada bajo el No. WEB 26-011002, referente al crédito Brilla facturado en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 43 No. 7C – 35 de Barranquilla, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

De manera inicial, le informamos que la Comunicación No. 26-240-129527, de fecha 22 de junio de 2026, no se encuentra asociada a su contrato ni consta como radicada por su parte. Sin embargo, tras efectuar las verificaciones internas pertinentes, se constató que en el su contrato figura la Comunicación No. 26-240-129522 del 22 de junio de 2026, la cual concuerda con la información brindada en su escrito.

Al respecto le informamos que, los derechos de petición presentado por usted los días 4 de noviembre de 2025 y 21 de abril de 2026, fueron respondidos oportunamente mediante el cumplimiento de fallo de tutela resuelto en nuestra Comunicación No. 26-240-129522 del 22 de junio de 2026. Cabe señalar que, en la misma, no se otorgaron recursos de Ley, tal como lo establece el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, el cual señala: *"...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."*

Lo anterior, en atención a que GASES DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS, no estaba tomando decisión alguna, simplemente emitió una comunicación de carácter informativa.

De acuerdo con lo anterior, no es procedente para GASES DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS, atender el recurso de reposición y en subsidio el de apelación presentada contra la Comunicación No. 26-240-129522 del 22 de junio de 2026. Lo expuesto, se encuentra amparado por las disposiciones legales, por la jurisprudencia de la Corte Constitucional y por los conceptos emitidos por la Superintendencia de Servicios Públicos.

Por lo antes expuesto, le informamos que, no es factible acceder a sus ***peticiones primera, octava, decima, undécima.***

En cuanto a su ***petición segunda***, respecto al cambio de nombre en la factura del servicio de gas natural del inmueble en mención, le informamos que no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., realizar el cambio solicitado, toda vez, que el certificado de tradición y libertad aportado acredita la propiedad del señor MER*** PAC*** FEL***

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

ANT***, y quien está realizando la solicitud es la señora GRI*** DE*** LA*** HOZ*** ORE***. Por todo lo anterior, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., acceder a su petición.

Teniendo en cuenta lo anterior, nos permitimos indicarle que, es necesario que la solicitud sea tramitada por el propietario del inmueble, presentando el certificado de Tradición y Libertad no mayor a 30 días, así como también deberá presentar fotocopia de la cédula.

Una vez usted presente el documento señalado y cumpla con los requisitos, realizaremos el cambio de titular, según corresponda.

Por otra parte, le informamos nuevamente tal como fue señalado en la comunicación bajo Radicado No 26-240-121709 del 7 de mayo de 2026 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 le comunicamos que el crédito Brilla facturado bajo el producto No: 53227828, corresponde a un crédito trasladado, el cual fue adquirido mediante el contrato origen No: 48116820, el cual fue adquirido por quien registra como suscriptor de la factura del servicio de gas natural en calidad de codeudor.

El segundo crédito facturado bajo producto No: 53349395 fue adquirido por quien a la fecha registra como suscriptor de la facturación del servicio de gas natural.

Cabe anotar que todos los créditos son tomados a título personal y nada repercuten con el pago de sus servicios.

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

Reiteramos que para el para el retiro de la deuda del crédito brilla y cambio de nombre de la factura del servicio de gas natural del inmueble en mención, es necesario que el actual propietario del inmueble realice la solicitud acreditando su calidad, para lo cual, debe aportar el Certificado de Tradición y Libertad (que no tenga más de 30 días de haber sido expedido) que indique la dirección del inmueble, con el fin de verificar que la solicitud está siendo presentada por el nuevo propietario del predio y copia de la cedula de ciudadanía.

En caso de que el certificado de tradición y libertad no indique la dirección del predio, o esta sea incorrecta, deberá aportar copia del certificado de nomenclatura expedido por la autoridad competente, que señale el número de referencia catastral y el número de matrícula inmobiliaria.

Referente a su **petición cuarta, séptima**, consideramos importante aclarar que el certificado de tradición y libertad fue anexo en la comunicación, pero al momento de validar la calidad en la que actúa la señora GRI*** DE*** LA*** HOZ*** ORE***, podemos evidenciar que no registra como propietaria del bien inmueble.

BARRANQUILLA - COLOMBIA
CARRERA 54 No. 59 - 144

SANTA MARTA - COLOMBIA
AV. EL LIBERTADOR No. 15-29

VALLIEDUPAR - COLOMBIA
CALLE 16A No. 4 - 92

Teléfonos
Servicio al Cliente (605) 3227000 Conmutador (605) 3612499 - (605) 3197310

Gascaribe.com

Relativo a su **petición quinta**, aclaramos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., únicamente reporta en las centrales de riesgo a los deudores principales, es decir, que La Empresa no se encuentra emitiendo ningún tipo de reporte a nombre de la señora GRI*** DE*** LA*** HOZ*** ORE*** con relación a la obligación financiera del crédito Brilla realizado en el contrato No.1048032, sino que estos son directamente sobre el deudor principal.

En cuanto a sus **peticiones tercera, sexta**, cabe señalar que hemos registrado en reclamación los valores cobrados por el crédito brilla del producto No. 53349395 hasta tanto la fiscalía emita un pronunciamiento.

Es importante aclarar que el crédito que se facturaba bajo el producto No: 53170320 y actualmente se factura bajo producto No 53349395 por un error involuntario fue retirado del contrato antes mencionado, sin embargo, le confirmamos que fue nuevamente reversado a su contrato toda vez que, al momento de validar el certificado de tradición y libertad, usted la señora GRI*** DE*** LA*** HOZ*** ORE***, no registra como propietaria única del bien inmueble.

En concordancia con todo lo anterior, le informamos que no es factible para GASES DEL CARIBE S.A., E.S.P., atender favorablemente su solicitud, hasta tanto cumpla con los requisitos antes mencionados.

Por otra parte, en cuanto a su **petición novena**, nos permitimos informar que el cambio de nombre realizó toda vez que el usuario que hizo la solicitud aportó los requisitos necesarios para dicho trámite.

Le recordamos que, el inmueble no es solidario con la deuda del Crédito Brilla, por lo que tal y como se aprecia claramente en la factura del servicio de gas natural, el valor de las cuotas derivadas de tales créditos se totaliza por separado del servicio público respectivo, de modo que quede claramente expresado cada concepto.

Consideramos importante indicarle además que, La Empresa sólo suspende el servicio por el incumplimiento del pago de los valores correspondientes al servicio público de gas natural y no por las cuotas del Crédito Brilla.

En el evento que requiera generar un cupón de pago parcial le informamos que podrá solicitarlo a través de cualquiera de nuestras oficinas de atención al usuario. Tenga en cuenta que, en aras de salvaguardar el derecho del habeas data de los deudores Brilla y evitar que sean reportados negativamente -sin su conocimiento-, GASCARIBE S.A. E.S.P., ha tomado las siguientes medidas:

- a. **Si usted es deudor o codeudor del crédito Brilla:** Previo a la generación del cupón parcial debe acreditar su identidad; le indicamos que podría ser reportado negativamente si no paga la factura.
- b. **Si usted es titular/Suscriptor del servicio:** Previo a la generación del cupón parcial debe acreditar su identidad; le indicamos que el deudor podría ser reportado negativamente si no paga la factura.
- c. **Si es propietario del inmueble:** Previo a la generación del cupón parcial debe acreditar esta calidad con certificado de tradición del inmueble del contrato del servicio de gas natural, cuya fecha de expedición no sea mayor de 30 días y, se le sugiere solicitar el cambio de titularidad en la factura. La dirección debe coincidir exactamente con la del predio al cual se le presta el servicio. Le indicamos que el deudor podría ser reportado negativamente si no paga la factura.

d. **Usuario** (diferente al titular/suscriptor de la factura/diferente al propietario).
Usted deberá presentar una de las siguientes opciones:

i. **Poder especial autenticado** especificando para cuál factura se autoriza la separación de facturas.

ii. **Poder general autenticado** el cual se otorga con el fin de poder realizar varios trámites sin perder vigencia y siempre va a constar en Escritura Pública.

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

GSS022/73
GSS010/73
243091639