

Rad No.: 26-240-138574

Barranquilla, 11/08/2026

Señor(a)
YANERIS HERNANDEZ BALLESTAS
Calle 132A No. 9A – 33
Rodadero

Contrato: 67613794

Asunto: Solicitud de cupón de pago parcial.

SSPD Número de radicado 20268203402641 Fecha: 17/07/2026

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 21 de julio de 2026, radicada bajo el No. 26-018989, por medio de la cual la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, realiza traslado por competencia de la Petición, queja o reclamo, presentado por usted, ante el despacho del ente Supervisor, referente al crédito Brilla facturado en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 132A No. 9A – 33 del Rodadero, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

En cuanto a su **petición No.1**, no es factible para la empresa darle trámite a su solicitud, toda vez que, la misma no le compete a GASCARIBE S.A. E.S.P., por tratarse de una petición dirigida a *SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS*.

Con ocasión a su comunicación le informamos que, no es posible realizar el cobro del crédito Brilla de manera independiente de la factura del servicio de gas natural, toda vez que, cuando el usuario tomó el crédito Brilla autorizó el cobro a través de la factura del servicio del gas natural del contrato No. 67613794.

Es importante aclarar que, el crédito Brilla está diseñado para ser facturado en una cuenta de cobro a través del servicio público de gas natural, con previa autorización expresa del usuario o solicitante. Es por ello que, no es posible para GASCARIBE S.A. E.S.P., emitir facturas por separado en sus conceptos.

Con referente a su **petición No.4**, le informamos que con lo establecido en el artículo primero del Decreto 828 de 2007, las empresas que presten servicios públicos domiciliarios únicamente pueden cobrar tarifas por concepto de la prestación de tales servicios y de los que trata la Ley 142 de 1994.

En consecuencia, para incluir en la factura de servicios públicos cobros distintos de los originados en la prestación efectiva de los servicios, se requiere contar con la autorización expresa del usuario.

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.

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

Con referente a su **petición No.3**, es importante resaltar 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 de créditos Brilla.

Ahora bien, referente a su **petición No.2**, en el evento que requiera generar un cupón de pago parcial para cancelar los valores correspondientes al servicio de Gas 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.

Finalmente, con relación a su **petición No.5**, 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.

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

GSS019/73
243560700