

Rad No.: 26-240-125248

Barranquilla, 27/05/2026

Señor(a)  
ELKIN CARTAGENA LLANOS  
RAFAEL ANTONIO GARCÍA JIMÉNEZ  
[ecartagena@defensoria.gov.co](mailto:ecartagena@defensoria.gov.co)  
[rafajimenezgarciaantonio@gmail.com](mailto:rafajimenezgarciaantonio@gmail.com)  
Carrera 29A No. 39 – 42  
Malambo

Contrato: 66733813

Asunto: Revisión de Facturación - Solicitud de Información.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 6 de mayo de 2026, radicada bajo el No. 26-011754, 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, le aclaramos que, el servicio de gas natural identificado con el contrato No. 66733813, señalado en la referencia de su escrito, corresponde al inmueble registrado en nuestro sistema comercial con la dirección Carrera 29A No. 39 – 42 de Malambo y no al ubicado en la Carrera 29A No. 39 – 12, una vez aclarado lo anterior, nos permitimos realizar los siguientes respetuosos comentarios:

**Petición no. 1.** En cuanto a la deuda del producto Gas, le informamos que, con ocasión a su comunicación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, el servicio de gas natural del citado inmueble se encuentra “suspendido” desde el mes de marzo de 2023, y a partir del mes de julio de 2024, GASCARIBE S.A. E.S.P., dejó de expedir la facturación del servicio de gas natural del inmueble antes mencionado con el fin de que no se incrementara la deuda, esto debido a que presentaba 18 facturas pendientes por cancelar correspondientes a los meses de enero de 2023 a junio de 2024 por valor de \$114.166,00; correspondiente a la deuda que presenta a la fecha.

Con respecto a su reclamación por la mencionada deuda, nos permitimos aclarar que, para GASCARIBE S.A. E.S.P., no es factible darle trámite a esta, teniendo en cuenta que las facturas adeudadas en el citado servicio, a la fecha, tienen más de cinco meses de haber sido expedidas. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 154, de la Ley 142 de 1994 que establece: “(...) *En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos*”.

Relativa al crédito Brilla facturado en el servicio de gas natural del inmueble en comento, nos permitimos informarle 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 lo cual debe aportar facturas originales del servicio previamente canceladas, situación que efectivamente se dio al momento de realizar la solicitud del Crédito Brilla.

Para el caso en mención, con relación a su **petición no. 5**, el crédito fue adquirido por el (a) señor (a) NAT\*\*\* JOH\*\*\* GAR\*\*\* RODER\*\*\*\*\* deudor del crédito, quien en calidad de

suscriptor de la factura o propietario del inmueble autorizó el cobro del mencionado crédito en la facturación del servicio de gas natural.

Con relación a su **petición no. 3** de entrega de más información o soportes del crédito, le indicamos que no es posible toda vez que por ser un título valor dicha información y documentación solo deben ser entregados al deudor del crédito por protección de datos personales, de acuerdo con lo establecido en la ley 1581 de 2012.

Es de señalar que, en caso de mudanza, el deudor debe solicitar el traslado de la deuda del Crédito Brilla a otro inmueble que cuente con el servicio público de gas natural.

Ahora bien, para retirar la deuda del crédito brilla de la factura del servicio de gas natural del inmueble antes señalado, el propietario del inmueble en comento, deberá realizar 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 claramente la dirección del citado inmueble, con el fin de verificar que la solicitud está siendo presentada por el nuevo propietario del predio, de igual manera deberá aportar la copia legible de su cedula.

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.

En concordancia con todo lo anterior, le informamos que no es factible para GASCARIBE S.A., E.S.P., atender favorablemente su **petición no. 4 y 2**, hasta tanto cumpla con los requisitos antes mencionados.

Es de aclarar que, GASCARIBE S.A. E.S.P., reporta a los deudores de créditos adquiridos a través del programa de Financiación no Bancaria Brilla mediante la autorización otorgada en una solicitud de crédito tramitada. Teniendo en cuenta lo manifestado en su comunicación, fueron validados nuestros sistemas internos de información, en los cuales encontramos que, el (a) señor (a), RAF\*\*\* ANTO\*\*\* GAR\*\*\* JIMÉ\*\*\*, no registra en nuestras bases de datos como deudor, ni codeudor responsable de ninguna obligación con Brilla, por lo tanto, GASCARIBE S.A. E.S.P., a través del programa BRILLA no se encuentra realizando ningún tipo de reporte a su nombre en las centrales de riesgo de DATACRÉDITO.

Si bien en el contrato 66733813 bajo el producto 52179482, se factura un crédito Brilla, este registra a nombre de una persona diferente a la peticionaria, por lo que los reportes en las centrales de riesgo se efectúan directamente sobre el deudor principal de las obligaciones financieras generadas por el crédito Brilla. Así las cosas, el crédito Brilla facturado en el producto 52179482 no le afecta a usted ante Datacrédito.

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.

Por otra parte, le informamos 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 pagar por separado el valor del servicio público, le informamos que podrá solicitar un cupón de pago parcial 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, GASCARIBE S.A. E.S.P., ha tomado las siguientes medidas:

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](http://Gascaribe.com)



- 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](http://www.gascaribe.com) sección Pagos y Servicios en línea.

Contra la presente decisión proceden los recursos de Reposición y en subsidio el de Apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos, dentro de los (5) cinco días hábiles siguientes a su notificación (*a excepción de los servicios financieros Brilla*). Los cuales podrá presentar a través de nuestra página web [www.gascaribe.com](http://www.gascaribe.com) sección Pagos y Servicios en línea, o en nuestras oficinas de Atención a Usuarios. Al respecto, es importante señalar que para recurrir deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, lo anterior, de acuerdo con lo previsto en el Art.155 de la Ley 142 de 1994.

Atentamente,

CARLOS JÚBIZ BASSI  
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS018/73  
240649747