

Rad No.: 25-240-107380

Barranquilla, 18/02/2025

Señor(a)
FLOR DENIS AMADOR
Carrera 27 No. 16A – 25
Ciénaga

Contrato: 17186126

Asunto: Solicitud de Información Crédito Brilla – Solicitud anulación de Seguros.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 6 de febrero de 2025, radicada bajo el No. CG 25-000182, referente al crédito Brilla facturado en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 27 No. 16A – 25 de Ciénaga, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

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, verificando en nuestro sistema comercial se evidencia que el crédito Brilla presentaba un saldo en mora de \$980.449 por las facturas de agosto de 2024 hasta noviembre de 2024 más un diferido de \$2.201.701, por lo que realizaron un acuerdo de pago, de cual contamos con un soporte firmado a conformidad, donde fue cancelada una cuota inicial de \$20.000 y financiaron un valor de \$3.142.995 diferido a 13 cuotas, estimadas a \$266.359, de la cuales han sido cobradas 2 y pagada 0.

Cabe señalar que, si el cliente no desea el acuerdo de pago debe acercarse a las oficinas de GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P. y realizar el pago del saldo que se encontraba en mora antes de la refinanciación.

Así mismo, nos permitimos informar que hemos tomado atenta nota a sus observaciones con el propósito de continuar mejorando la calidad de nuestro servicio.

Respecto a su inconformidad, agradecemos la información brindada acerca de su experiencia relacionada con la atención de nuestros contratistas, de acuerdo con lo manifestado por usted, procederemos a realizar las respectivas correcciones a las que haya lugar para seguir brindando un servicio de calidad e información precisa.

Queremos resaltar que, para garantizar el cumplimiento de los Organismos y Leyes que nos rigen, capacitamos y evaluamos constantemente al personal encargado de ello, con el fin que las labores que se le encomiendan se lleven a cabo en los mejores términos de cordialidad y entendimiento con el usuario. Por lo que ofrecemos disculpas por los inconvenientes ocasionados.

Con referente al Seguro factura protegida, cobrado en el servicio de gas natural del inmueble en comento, le informamos que este fue tomado de manera voluntaria al adquirir el crédito Brilla en el mes de enero de 2024.

En cuanto al amparo del seguro CARDIF, le informamos que, si el usuario tiene una incapacidad de 15 días o más, la aseguradora cancelará tres (3) facturas al concepto del crédito brilla por valor máximo de \$100.000, por tres meses; si la incapacidad es de 105 días en adelante, al usuario se le cancelarán tres (3) cuotas fijas por un monto de \$100.000., cada una; igualmente cuenta con un auxilio por muerte accidental por lo cual se les pagará a sus beneficiarios de ley el valor de \$2.000.000.

Para adquirir el condicionado del seguro factura protegida lo puede descargar de la página web de www.brillagascaribe.com

No obstante, para desistir de la protección del seguro FACTURA PROTEGIDA, con gusto le atenderemos su solicitud por medio de las líneas de atención de CARDIF: 01 8000 913 333 y (601) 7455551 donde debe comunicarse la deudora/asegurada.

Con respecto al SEGURO DE VIDA PRACTISEGURO de SEGUROS DE VIDA ALFA.S.A., facturado en el contrato en mención, le informamos que no es procedente para GASCARIBE S.A. E.S.P., anular el SEGURO DE VIDA PRACTISEGURO de SEGUROS DE VIDA ALFA.S.A., toda vez que, uno de los asesores de la empresa aseguradora, realizó la retención del citado seguro.

Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores facturados por concepto del citado seguro.

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
223579153