

Rad No.: 26-240-100604

Barranquilla, 7/01/2026

Señor(a)
DAMARIS QUINTERO ROJAS
Calle 20G No. 4A – 51 Barrio Las Palmas
Valledupar

Contrato: 14211290

Asunto: Solicitud de Información del Seguro.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 19 de diciembre de 2025, radicada bajo el No. 25-004673, relativo al Seguro facturado en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Diagonal 20G No. 4A – 51 de Valledupar, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Referente al seguro objeto de estudio, es pertinente aclarar que no se factura por concepto de “factura protegida” sino, seguro protector, por tanto, le informamos que, desde el mes de abril de 2008, GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P., brindó la oportunidad a todos sus usuarios de acceder a la compra de un seguro a través de la facturación del servicio de gas natural, con el fin de mejorar la calidad de vida de los hogares que cuentan con el suministro de este servicio.

Es importante señalar que, en la fecha anteriormente indicada, la facturación del servicio de gas natural se expedía con dos diferentes desprendibles, uno que contenía todos los valores relacionados con el servicio público de gas natural y un segundo desprendible que incluía, además del valor del servicio del gas, el valor adicional del seguro.

Para la adquisición del Seguro, no era necesaria la firma de un único asegurado, sólo se requería que el usuario cancelara el desprendible adicional que traía incluida la factura del servicio de gas natural en el año 2008, en el cual se incluía, además del pago del servicio de gas natural, el monto del seguro y así quedaban afiliados al momento de realizar el pago del desprendible en comento; situación que efectivamente se realizó por parte de quien canceló la facturación del servicio. Es importante anotar que, la adquisición del seguro era totalmente voluntaria, brindándole la opción libre al usuario de elegir el cupón con el que cancelaría su factura.

Desde que se promovió la compra de seguros a través de nuestra facturación, se publicitaron en medios de comunicación masivos, las condiciones y requisitos para acceder al seguro y para poder quedar cobijado por el amparo del mismo, entre las últimas actualizaciones del seguro se establece que, tres personas mayores de 18 años de edad, habitantes del predio, que acrediten la calidad de propietarios, arrendatarios o poseedores del inmueble en el que está instalado el servicio de gas natural, se encuentran bajo la cobertura de la póliza en caso de presentar enfermedades graves, incapacidad total y permanente y/o fallecimiento. Lo anterior, de acuerdo con las cláusulas y condiciones del seguro.

Con ocasión a su solicitud, nos permitimos informarle que para la anulación del mencionado seguro es necesario demostrar la calidad en la que actúa, si es propietaria del predio anexar copia del certificado de tradición no mayor a 30 días, copia de la escritura pública o protocolaria, en los casos que los inmuebles no cuenten con certificado de tradición, si es arrendatario contrato de arrendamiento y para los dos casos copia de la cédula de ciudadanía.

Cabe señalar que usuario aporta el certificado de tradición y libertad pero este no es válido ya que no es vigente y la dirección del documento no coincide con la del sistema, por tal motivo deberá anexar el certificado de nomenclatura de Agustín Codazzi, donde aparezca la dirección correcta del predio y el número de la matrícula inmobiliaria.

Con relación a los pagos realizados por concepto de Seguro, le informamos que, estos son el soporte para mantener el proceso de afiliación durante el tiempo que son canceladas las cuotas; por lo tanto, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., atender su petición debido a que el seguro está prestando cobertura.

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

GSS016/73
235114662