

Rad No.: 26-240-103317

Barranquilla, 23/01/2026

Señor(a)
SANDRA CRISTINA BARRENECHE VELASQUEZ
Calle 2D 60-98 Villa Olímpica
Galapa

Contrato: 48245257

Asunto: Solicitud de Información seguro Factura Protegida.

En respuesta a la comunicación recibida en nuestras oficinas el día 5 de enero del 2026, radicada bajo el No. 26-000068, por medio de la cual la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS, realiza traslado por competencia de la Petición, queja o reclamo, presentado por usted, ante el despacho del ente Supervisor, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en Calle 2D No. 60 – 98 de Galapa, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Relativa al seguro FACTURA PROTEGIDA – CARDIF, cobrado en la facturación del servicio de gas natural del inmueble en comento, le informamos que este fue tomado de manera voluntaria, al adquirir el crédito Brilla de fecha diciembre del 2023.

En cuanto al amparo del seguro Cardif, le informamos que, si el usuario tiene una incapacidad de 15 días o más, la aseguradora abonará al crédito brilla un monto de \$600.000; si la incapacidad es de 105 días en adelante, al usuario se le abonará a un monto por \$600.000 a su cuenta bancaria; igualmente cuenta con un auxilio de muerte por cualquier causa donde se les pagará a sus beneficiarios de ley el valor de \$2.000.000.

Ahora bien, la renovación de la póliza factura protegida se genera una vez que finalice el pago de las cuotas pactadas del crédito Brilla de forma automática, esto se encuentra establecido dentro de las condiciones de la póliza.

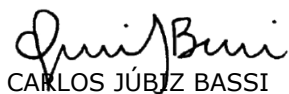
Para adquirir el condicionado del seguro factura protegida lo puede descargar de la página web de www.brillagascaribe.com

No obstante, le informamos que, de acuerdo con su solicitud, GASCARIBE S.A. E.S.P., dio inicio al proceso de terminación del contrato de seguro factura protegida-Crédito Brilla, motivo por el cual, este no se continuará cobrando a partir de las próximas facturaciones.

Con relación a los pagos realizados por concepto del Seguro factura protegida, le informamos que, estos fueron el soporte para mantener el proceso de afiliación durante el tiempo que fueron canceladas las cuotas; por lo tanto, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., atender esta petición ya que dicho seguro prestó 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

GSS020/73
235670221

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