

Rad No.: 26-240-102424

Barranquilla, 19/01/2026

Señor(a)
TATIANA OROZCO
CARLOS JULIO MONTERO MUÑOZ
torozco@energymaster.co
Valledupar

Contrato: 14222074

Asunto: Anulación de Seguro y Devolución de Dineros Cancelados.

En respuesta a su comunicación recibida a través de nuestra página web el día 07 de enero de 2025, radicada bajo el No. WEB 26-000290, relativo al Seguro facturado en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Transversal 18B Diagonal 19 – 27 de Valledupar, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Referente al seguro objeto de estudio, 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.

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.

Ahora bien, si desea realizar la anulación del seguro protector (doble cupon) se hace necesario que el usuario demuestre la calidad en la que actúa, si es el titular de la factura o el asegurado solo debe presentar la solicitud firmada y aportar fotocopia de la cedula por este medio, si es el actual propietario del inmueble debe anexar copia del certificado de tradición y libertad no mayor a 30 días que señale la dirección exacta del predio, copia de la escritura pública o protocolaria completa, en los casos que los inmuebles no cuenten con certificado de tradición, si es arrendatario, contrato de arrendamiento y para los tres casos copia de la cedula de ciudadanía.

Referente a su solicitud de la devolución del dinero cancelado por concepto del citado seguro, le informamos que, no es factible para La Empresa acceder a su petición, teniendo en cuenta que, tres miembros habitantes del predio en el cual se facturó el citado seguro, estuvieron bajo la cobertura de la póliza en caso de enfermedades graves, fallecimiento o incapacidad total y permanente. Lo anterior, de acuerdo con las cláusulas y condiciones del contrato.

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
235814010