

Rad No.: 25-240-146041

Barranquilla, 18/09/2025

Señor(a)
MARIA CONCEPCION NAVARRO APARICIO
Calle 7A No. 10B – 5
El Reten

Contrato: 67424723

Asunto: Solicitud de información y cancelación de seguros

En respuesta a su comunicación recibida a través de nuestras oficinas de atención al usuario el día 29 de agosto de 2025, radicada bajo el No. AR 25-000264 referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 7A No. 10B – 5 de el Reten, nos permitimos realizar los siguientes respetuosos comentarios:

Con ocasión a su comunicación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, la factura de julio de 2025, se expidió por valor de \$ 488,717, incluyendo un valor de \$ 375,168.00, registrado como saldo anterior del producto Brilla (*que no había sido cancelado a la fecha en que se generó la factura de julio de 2025*).

No obstante, es importante señalar que, el valor de la factura de los meses de abril, mayo y junio de 2025 por conceptos de producto Brilla, se canceló el día 25 de julio de 2025, tal como usted lo indica en su comunicación.

Aclarado lo anterior, con relación a su petición que se le entregue duplicado de la factura de julio de 2025, para cancelar el valor pendiente no cancelado por usted, le informamos que, dicho trámite puede ser realizado en nuestras oficinas de atención al cliente, en donde encontrará una máquina multimedia, en la cual, digitando el número de contrato del servicio, podrá imprimir la factura vencida o actualizada, sin necesidad de tomar turno, o a través de nuestra página web www.gascaribe.com sección Pagos y Servicios en línea.

Ahora bien, relativo a la cotización previa de los implementos a utilizar en las instalaciones del servicio de gas natural, le informamos que, por política interna no es posible para GASCARIBE S.A. E.S.P., hacer entrega de cotización, toda vez que, el sistema arroja el valor real de los trabajos hasta cuando estos son registrados por parte de nuestros contratistas.

Por otra parte, los costos de los accesorios y equipos a usar, reparar o cambiar en los trabajos necesarios, son precios establecidos por La Empresa los cuales varían anualmente de conformidad con la normatividad vigente, y corresponden a los gastos en los que incurre GASCARIBE S.A. E.S.P., para prestar el mencionado servicio con personal calificado y entrenado para este tipo de trabajos relacionados con un elemento combustible como lo es el gas natural.

Dichos elementos son en su totalidad suministrados por GASES DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS, toda vez que, éstos en nuestro laboratorio son

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

revisados y puestos a pruebas, con el fin de dar cumplimiento a las normas técnicas y de prestar un buen servicio, razón por la cual, La Empresa otorga una garantía por los trabajos realizados.

Por último, en lo relativo a relativa al **Seguro Funerario y futuro protegido plus** le informamos que GASCARIBE S.A. E.S.P., brinda la oportunidad a todos sus usuarios de acceder a la compra de seguros 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 gas natural.

Para la adquisición de los seguros ofrecidos por La Empresa, se requiere que el usuario suministre sus datos y su autorización al asesor de la compañía aseguradora. De acuerdo con lo anterior, le indicamos que, los seguros cobrados a través de la facturación del servicio de gas natural del inmueble en comento fueron tomados de manera voluntaria.

No obstante, teniendo en cuenta su solicitud, GASCARIBE S.A. E.S.P., anuló los seguros en mención, motivo por el cual no se continuará cobrando dicho concepto en la factura del mencionado servicio a partir de la facturación del mes de octubre de 2025. De acuerdo con las cláusulas y condiciones de los Seguros en mención, los asegurados estuvieron bajo la cobertura de la póliza hasta el mes de julio de 2025, correspondiente a la última factura pagada del seguro.

Con relación a los pagos realizados por concepto de los Seguros, le informamos que, estos fueron el soporte para mantener el proceso de afiliación durante el tiempo que fueron canceladas las cuotas.

Reiteramos la aplicación de acuerdo con lo establecido en la ley 1581 de 2012 relativa a la protección de datos personales referente a lo solicitado por usted en cuanto a su la documentación entregada a la empresa.

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

GSS014/73
230813059