



Rad No.: 25-240-141897

Barranquilla, 28/08/2025

Señor(a)
MARIBELL VICTORIA
maribell.victoria@gmail.com
Urbanización Rosalía Etapa 1 Manzana N Casa 12
Santa Marta

Contrato: 17118450

Asunto: Terminación Contrato de Seguro.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 11 de agosto de 2025, radicada bajo el No. 25-019013, referente al cobro del seguro PROEXEQUIAL S.A.S, facturado en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Urbanización Rosalía Etapa 1 Manzana N Casa 12 de Santa Marta, nos permitimos hacer los siguientes respetuosos comentarios:

Petición No. 1 referente a que se le explique el motivo por el cual se le otorgan créditos diferentes al suscriptor del servicio, le indicamos que el beneficiario que desea hacer efectivo el Cupo Preaprobado Brilla, debe cumplir con los términos y condiciones establecidos por La Empresa, entre los principales requisitos se indica que se puede otorgar crédito a quien figure como suscriptor del servicio, ser propietario o usuario.

Petición No. 2 y 3 Con relación al seguro PROEXEQUIAL, facturado en el servicio de gas del inmueble que nos ocupa, 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, el seguro cobrado a través de la facturación del servicio de gas natural del inmueble en comento fue tomado de manera voluntaria.

No obstante, teniendo en cuenta su solicitud, GASCARIBE S.A. E.S.P., dio por terminado el contrato de seguro PROEXEQUIAL S.A.S. motivo por el cual, no se continuará cobrando en las próximas facturaciones.

Petición No. 4 En cuanto a su petición que no se le realice crédito brilla en el citado servicio sin su autorización, le informamos que teniendo en cuenta su solicitud GASCARIBE S.A. E.S.P., bloqueó el Cupo Brilla asignado al servicio de gas natural del predio en mención.

De acuerdo con lo anterior, en el evento que requiera la reactivación del Cupo Preaprobado Brilla, sólo es que nos lo indique a través de este mismo medio, aportando Certificado de Tradición y Libertad vigente, no mayor a 30 días de haber sido expedido.

Así mismo le informamos que, el "El Seguro y el Cupo Preaprobado Brilla" (no infringen disposición legal alguna, como tampoco perjudican la prestación del servicio público de



gas natural. Dichos textos obedecen a una política comercial autónoma de la empresa, la cual no afecta derechos de terceros, toda vez que el seguro se trata de un producto dirigido a nuestros usuarios y por su parte, Brilla es la asignación de cupos de créditos para la adquisición de electrodoméstico y/o gasodomésticos a nuestros usuarios residenciales, y en nada repercuten con el estado de cuenta del servicio de gas natural domiciliario.

Finalmente, le indicamos que *"De conformidad con lo establecido en el artículo 158 de la ley 142 de 1.994, toda entidad o persona vigilada por la superintendencia de Servicios Públicos, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la citada ley, tiene obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscritos o usuarios de la ejecución del contrato de servicio públicos, dentro de un término de quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación"*.

Así las cosas, le informamos que GASCARIBE S.A. E.S.P., en la presente comunicación ha dado respuesta a sus peticiones y dentro de los términos establecidos.

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

GSS021/73
230215413