

Rad No.: 26-240-121071

Barranquilla, 4/05/2026

Señor(a)  
KHAROLAYS ZAPATA MEJIA  
[kharolay24@hotmail.com](mailto:kharolay24@hotmail.com)  
Diagonal 112 Transversal 28 – 84  
Barranquilla

Contrato: 48131655

Asunto: Solicitud de Información.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 13 de abril de 2026, radicada bajo el No. 26-009612, por medio de la cual la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS 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 la Diagonal 112 Transversal 28 – 84 de Barranquilla, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Con ocasión a su comunicación le informamos que su solicitud fue enviada a la empresa aseguradora SEGUROS DE VIDA ALFA.S.A., la cual nos manifiesta lo siguiente *“Para Seguros de Vida Alfa S.A., la protección y satisfacción de nuestros clientes es una prioridad. En atención a su solicitud de cancelación del seguro de vida, presentada a través de nuestros canales de atención, nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos: Teniendo en cuenta la fecha del fallecimiento, se autoriza la cancelación y retiro en factura del seguro de vida Futuro Protegido Nro. 1508210150, registrado bajo el contrato del servicio de gas No. 48131655, a nombre de Eva María Mejía Mora, a partir de la fecha de inicio de vigencia con Seguros de Vida Alfa S.A. 29-07-2021. Esta cancelación contempla el derecho a devolución de las primas que correspondan según lo establecido, dado que no existe interés asegurable. Anterior a esta vigencia se deberá realizar el mismo proceso con la aseguradora inicial. La póliza Futuro Protegido fue adquirida por la asegurada en el año 2015. Posteriormente, debido a negociaciones con la distribuidora del servicio de gas, esta fue migrada en el año 2021, manteniendo las mismas condiciones.*

*Sin embargo, no es posible remitir el soporte de venta, dado que han transcurrido más de diez años y actualmente no se cuenta con dicho documento. Esto se encuentra amparado en lo establecido en el artículo 60 del Código de Comercio. Por otro lado, adjuntamos el clausulado de la póliza, en el cual se establece en el punto 11, Obligaciones del tomador en caso de siniestro: “Dar aviso a la compañía del siniestro dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a aquel en que haya conocido o debido conocer su ocurrencia”.*

*En consecuencia, al no recibir notificación alguna por parte de los familiares de la asegurada, se continuó con las renovaciones y los cobros del seguro en su factura. El proceso de retiro de los cobros en la factura y la devolución de las primas es gestionado directamente por Gases del Caribe S.A. E.S.P., conforme a las fechas de corte establecidas por dicha entidad.*

*Por lo tanto, la cancelación del seguro se reflejará en los próximos ciclos de facturación del servicio de gas emitidos por la distribuidora.*

*Cualquier inquietud o consulta al respecto, le invitamos a comunicarse a nuestras líneas de atención al cliente en Bogotá (601) 3 07 70 32 o a la línea nacional gratuita 01 8000 122 532, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. - sábados de 8:00 a.m. a 12 m., o desde nuestros canales virtuales, o por favor, escribanos a [«servicioalcliente@segurosalfa.com.co»](mailto:servicioalcliente@segurosalfa.com.co)”.*

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](http://Gascaribe.com)



*Cabe señalar que, a la fecha, nuestra Compañía únicamente recibió notificación del fallecimiento de la señora Eva María Mejía Mora en el mes de febrero de 2026, correspondiente al caso 260212-004075, presentada por la señora Karina Vanessa Wehedekin Mejía.*

*En consecuencia, al no haberse contado con dicha información de manera previa, se continuó con la expedición de las renovaciones anuales desde el año 2021. Nuestra Compañía informó que no contaba con el soporte original de la póliza, teniendo en cuenta que esta fue adquirida en el año 2015 con la empresa Suramericana, y que dichos documentos no fueron remitidos a Seguros de Vida Alfa S.A. al momento de la administración del producto. Adicionalmente, al haber transcurrido más de diez (10) años, no subsiste la obligación legal de conservar este documento, conforme a lo establecido en el artículo 60 del Código de Comercio.*

*No obstante, el soporte original de la póliza fue posteriormente remitido por la empresa distribuidora del servicio de gas, entidad que sí contaba con dicho documento en sus archivos.*

*En lo relacionado con la cancelación del seguro, esta autorización se otorga teniendo en cuenta que, al haberse presentado el fallecimiento de la asegurada, no subsiste interés asegurable.*

*Teniendo en cuenta que en estas pólizas de microseguros figura como tomador la empresa distribuidora del servicio de gas Gases del Caribe S.A. E.S.P., en su calidad de ente recaudador, no se requiere la autorización del asegurado para la selección de la compañía de seguros encargada de la administración de dichas pólizas.*

*De acuerdo con lo anterior GASCARIBE S.A. E.S.P., envía respuesta adjunta a la presente comunicación, donde podrá evidenciar toda la información relacionada a la póliza de seguro antes mencionado.*

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](http://www.gascaribe.com) sección Pagos y Servicios en línea.

Atentamente,

CARLOS JÚBIZ BASSI  
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS022/73  
239668642

Anexo lo enunciado.