

Rad No.: 25-240-149833

Barranquilla, 7/10/2025

Señor(a)
MARTA CECILIA CATALAN CAMACHO
Carrera 78 No. 12 - 18 Alpes A
Santa Marta

Contrato: 66430733

Asunto: Solicitud de información- verificación de consumo.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 22 de septiembre de 2025, radicada bajo el No. 25-004496, relativa al seguro FACTURA PROTEGIDA – CARDIF, cobrado en la facturación del servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 78 No. 12 – 18 de Santa Marta, le informamos que este fue tomado de manera voluntaria, al adquirir el crédito Brilla del mes de octubre de 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.oo (anexamos publicidad de los beneficios de Cardif).

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.

En cuanto al cobro del concepto de seguro Deudores Crédito Brilla, le informamos dentro de los requisitos, se le exige el pago de un seguro que es incluido dentro de las cuotas pactadas al momento de la celebración del contrato, para que en caso del fallecimiento o declaración de invalidez del deudor del Crédito Brilla, dicho seguro le cubra el valor de la deuda pendiente.

Por todo lo anterior, le informamos que mientras se encuentre activo el seguro RENOVACIÓN FACTURA PROTEGIDA, junto con la cuota de este, seguirá cancelando el Seguro Deudores Brilla.

Ahora bien, si desea desistir de la protección del seguro factura protegida, con gusto le atenderemos al asegurado por medio de las líneas de atención: 01 8000 913 333 y (601) 7455551.

Con relación al cobro de consumo del mes de septiembre de 2025, le informamos lo siguiente:

Verificada la facturación No. 2156708236, se determinó que, debido a un error en la toma de la lectura registrada por el medidor, en el mes de septiembre de 2025, de los 23 metros cúbicos cobrados, se facturaron 10 metros cúbicos de más, los cuales, no han sido registrados por el medidor tal como se pudo constatar en visita técnica realizada el día 25 de septiembre de 2025.

Por ello, se descontó en la facturación del servicio, el valor de \$19.447, por concepto de consumo correspondiente a los 10 metros cúbicos, cobrados de más en la facturación del mes de septiembre de 2025. Así mismo, se corrigió la lectura real del medidor No. - F-2445821-15, en nuestra base de datos.

Ofrecemos disculpas por los inconvenientes ocasionados y reiteramos nuestros deseos de brindar un buen servicio.

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.

Contra la presente decisión proceden los recursos de Reposición y en subsidio el de Apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos, solo contra consumo del mes de septiembre de 2025, dentro de los (5) cinco días hábiles siguientes a su notificación. Los cuales podrá presentar a través de nuestra página web www.gascaribe.com sección Pagos y Servicios en línea, o en nuestras oficinas de Atención a Usuarios. Al respecto, es importante señalar que para recurrir deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, lo anterior, de acuerdo con lo previsto en el Art.155 de la Ley 142 de 1994.

Atentamente,



CARLOS JÚBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS003/73
231691074