

Rad No.: 25-240-150838

Barranquilla, 14/10/2025

Señor(a)  
TEOBALDO ENRIQUE VALENCIA GUTIERREZ  
Calle 13 No. 15 – 30 Primer Piso Gaira  
Rodadero

Contrato: 4160616

Asunto: Solicitud de Información.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 26 de septiembre de 2025, radicada bajo el No. 25-004587, relativa al seguro DOBLE CUPON facturado en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 13 No. 15 - 10 Piso 1 del Rodadero, le informamos que, su solicitud fue enviada a la empresa aseguradora CIA SURAMERICANA DE SEGUROS DE VIDA para su trámite.

Una vez corroborada dicha información por parte de la empresa aseguradora, esta se estará comunicando con usted.

Es importante indicarle que, quien puede responder si las condiciones para la reclamación se dan en este caso, es la aseguradora CIA SURAMERICANA DE SEGUROS DE VIDA, por ser dicha entidad la responsable de las políticas aplicadas.

Por otra parte, le reiteramos que, los valores actuales por concepto de seguro factura protegida corresponden a una negociación de deuda realizada en abril de 2024 por la mora de \$2.194.657.00 de los meses pendientes de octubre de 2023 a abril de 2024 por conceptos del crédito y del seguro renovación factura protegida.

El crédito fue tomado el día 15 de junio de 2023 pactado a 6 meses los cuales se cumplieron en diciembre del 2023.

En la fecha de 16 de diciembre de 2023 se generó el cobro de renovación factura protegida automáticamente (12 meses) la cual se venció el 16 de diciembre de 2024. La deudora se encontraba cubierta con los beneficios del seguro por el cobro de la renovación durante este periodo.

Después de este periodo no hubo más renovaciones del seguro, por lo que su cobertura terminó en diciembre de 2024. Durante el periodo de renovación 16 de diciembre de 2023 – 16 de diciembre de 2024) hubo la negociación de deuda antes mencionada y el tiempo se extendió (la cantidad de meses por este concepto pasó de 12 meses a 60 meses.). Valor financiado de la negociación fue de \$3.370.398 pactado a 60 cuotas estimadas de \$83.619.00 con cuota inicial de \$20.000.00.

Cabe anotar que, a la fecha no se están realizando cobros por concepto de crédito Brilla.

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 JUBIZ BASSI  
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS018/73  
231866207

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)