

Rad No.: 26-240-139627

Barranquilla, 18/08/2026

Señor(a)
BEATRIZ MOLINA
beatrizesthermolina@gmail.com
Ciénaga

Contrato: 17161094

Asunto: Cancelación De Seguros.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 30 de julio del 2026, radicada bajo el No. CG- 26- 26-000787, referente al cobro de seguros en su factura del servicio de gas natural para el inmueble ubicado en la Calle 4 No. 5A – 15 de Santa Rosalía, le informamos lo siguiente:

Con ocasión a su solicitud, verificamos nuestra base de datos y constatamos que, junto con la venta del día 7 de diciembre del 2023, usted adquirió voluntariamente el seguro FACTURA PROTEGIDA, el cual cubre un valor que será abonado al crédito Brilla por incapacidad de 15 días o más, donde 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 un monto de \$600.000 a su cuenta bancaria; igualmente, cuenta con un auxilio de muerte por cualquier causa donde se pagará a sus beneficiarios de ley el valor de \$2.000.000. Para adquirir el condicionado del seguro factura protegida, lo puede descargar de la página web www.brillagascaribe.com.

Asimismo, le aclaramos que la renovación de la factura protegida se generó una vez que finalizó el pago de las cuotas pactadas del crédito Brilla de forma automática, tal como se encuentra establecido dentro de las condiciones de la póliza.

Petición No. 1 y 2 De otra parte, le informamos que, de acuerdo con su solicitud, GASCARIBE S.A. E.S.P. realizó la anulación del seguro Factura Protegida - Crédito Brilla con fecha de radicación 14 de agosto del 2026, motivo por el cual no se continuará realizando el cobro de dicho concepto en su factura.

Igualmente, le informamos que el seguro PUERTA A PUERTA SURA - MIGRACION ALFASE encuentra actualmente cancelado.

Petición No. 3 Con relación a los pagos realizados por concepto de seguros, le informamos que estos fueron el soporte para mantener el proceso de afiliación durante el tiempo que fueron canceladas las cuotas; por lo tanto, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P. acceder a su petición de devolución de los valores pagados.

Petición No. 4 Así las cosas, le informamos que GASCARIBE S.A. E.S.P., en la presente comunicación ha dado respuesta a sus peticiones.

Es pertinente resaltar que GASCARIBE S.A., E.S.P., como empresa garante y cumplidora de las normas que la rigen, respeta el derecho fundamental del debido proceso de los usuarios.

BARRANQUILLA - COLOMBIA
CARRERA 54 No. 59 - 144

SANTA MARTA - COLOMBIA
AV. EL LIBERTADOR No. 15-29

VALLIEDUPAR - COLOMBIA
CALLE 16A No. 4 -92

Teléfonos
Servicio al Cliente (605) 3227000 Conmutador (605) 3612499 - (605) 3197310

Gascaribe.com

con relación su petición de enviarle una copia de la presente comunicación a la *Superintendencia de Servicios públicos Domiciliarios*, le indicamos que el peticionario puede presentar dicha solicitud ante el ente supervisor, por lo que, GASCARIBE S.A. E.S.P., se encuentra atento a remitir la información que corresponda, una vez que, dicho ente así lo solicite.

Así mismo, 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".

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
243867192