

Rad No.: 24-240-155291

Barranquilla, 6/11/2024

Señor(a)
CEFERINA PEREZ CASSIANI
Calle 83 No. 21B – 82
Barranquilla

Contrato: 1141487

Asunto: Solicitud de Información del Seguro.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 23 de octubre de 2024, radicada bajo el No. 24-021318, relativo al Seguro doble cupón (Protector) facturado en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 83 No. 21B – 82 de Barranquilla, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Referente al seguro objeto de estudio, le informamos que, desde el mes de abril de 2008, GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P., brindó la oportunidad a todos sus usuarios de acceder a la compra de un seguro 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 este servicio.

Es importante señalar que, en la fecha anteriormente indicada, la facturación del servicio de gas natural se expedía con dos diferentes desprendibles, uno que contenía todos los valores relacionados con el servicio público de gas natural y un segundo desprendible que incluía, además del valor del servicio del gas, el valor adicional del seguro.

Para la adquisición del Seguro, no era necesaria la firma de un único asegurado, sólo se requería que el usuario cancelara el desprendible adicional que traía incluida la factura del servicio de gas natural en el año 2008, en el cual se incluía, además del pago del servicio de gas natural, el monto del seguro y así quedaban afiliados al momento de realizar el pago del desprendible en comento; situación que efectivamente se realizó por parte de quien canceló la facturación del servicio. Es importante anotar que, la adquisición del seguro era totalmente voluntaria, brindándole la opción libre al usuario de elegir el cupón con el que cancelaría su factura.

Desde que se promovió la compra de seguros a través de nuestra facturación, se publicitaron en medios de comunicación masivos, las condiciones y requisitos para acceder al seguro y para poder quedar cobijado por el amparo del mismo, entre las últimas actualizaciones del seguro se establece que, tres personas mayores de 18 años de edad, habitantes del predio, que acrediten la calidad de propietarios, arrendatarios o poseedores del inmueble en el que está instalado el servicio de gas natural, se encuentran bajo la cobertura de la póliza en caso de presentar enfermedades graves, incapacidad total y permanente y/o fallecimiento. Lo anterior, de acuerdo con las cláusulas y condiciones del seguro.

Teniendo en cuenta su solicitud, GASCARIBE S.A. E.S.P., anuló el seguro, motivo por el cual no se continuará cobrando dicho concepto. Así mismo, de acuerdo con los términos y condiciones del mismo, el propietario, arrendatario, poseedor o habitante del inmueble

en el que se canceló la póliza, estuvieron asegurados hasta la última factura correspondiente al mes cancelado.

Referente a su petición que no se le cobren seguros en el citado servicio, le informamos lo siguiente:

- En cuanto a la adquisición de Seguros le comunicamos 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 dichos seguros, el usuario es quien le suministra sus datos al asesor de la aseguradora y firma voluntariamente la póliza para llevar a cabo el proceso de afiliación, por lo que se le da la opción libre y espontánea al usuario de adquirir dichos seguros y en el momento que requiere la anulación sólo es que el usuario lo indique y se procede a anular.
- Por lo anterior, queda claro que, el cobro de seguros depende expresamente de la decisión de los usuarios en adquirir o no, los beneficios de una póliza de seguro.

Así mismo le informamos que, el "El Seguro", 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 residenciales, y en nada repercuten con el estado de cuenta del servicio de gas natural domiciliario.

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
220078045