

Rad No.: 25-240-130432

Barranquilla, 2/07/2025

Señor(a)
ERNESTO VALAIDES BELEÑO
Carrera 5 Sur No. 4B - 18
Malambo

Contrato: 8091916

Asunto: Solicitud de Información.

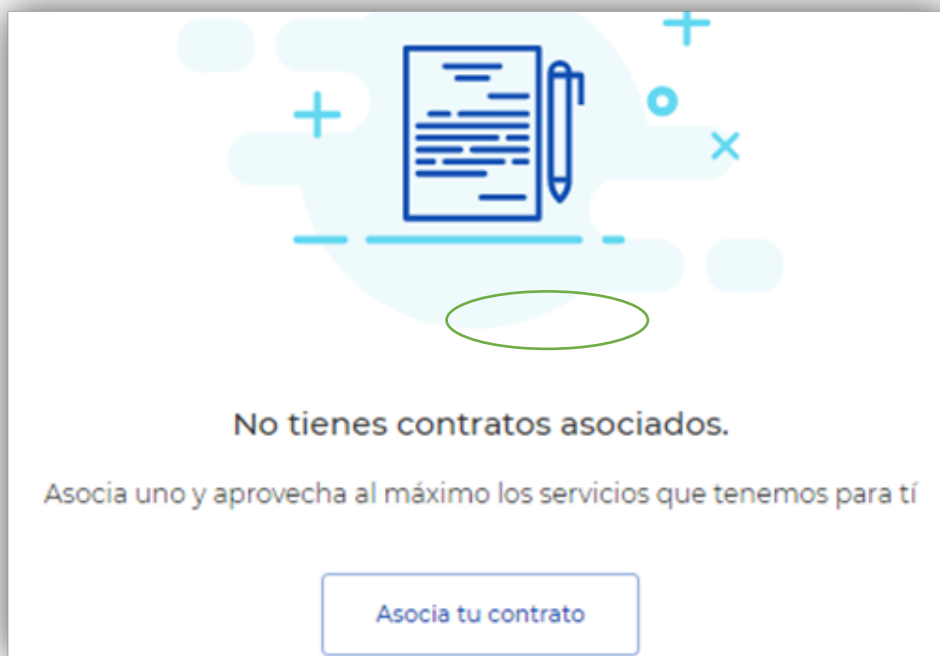
En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas de atención al usuario, el día 10 de junio de 2025, radicada bajo No. ML- 25-000366, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 5 Sur No. 4B - 18 de Malambo, nos permitimos hacer los siguientes respetuosos comentarios:

Sea lo primero informarle que el usuario cuenta con la activación de envío de facturación electrónica, motivo por el cual no llega la factura física de al domicilio. En el momento que el usuario se inscribe a la factura digital se le solicita la autorización para anular el reparto físico. Efectuada la autorización, la factura física dejará de llegar al inmueble y estará disponible mes a mes a través del medio electrónico indicado. Lo anterior, de acuerdo con lo prescrito en el parágrafo segundo del numeral 36 de nuestro Contrato de Condiciones Uniforme.

Ahora bien, el trámite para desactivar el envío de factura digital, debe ser realizado por usted directamente siguiendo los pasos que detallamos a continuación.

Paso 1: Inicie sesión, para lo cual deberá estar previamente registrado en nuestro portal.

Paso 2: Una vez inicie sesión deberá asociar el número de contrato del servicio de gas de su interés, y en este proceso responda **No** a la pregunta "¿Autorizas recibir la factura de este contrato de forma digital?"



¿Autorizas recibir la factura de este contrato de forma digital?

Efectuada la autorización, la factura física dejará de llegar al inmueble y estará disponible mes a mes a través del medio electrónico indicado. Lo anterior, de acuerdo con lo prescrito en el parágrafo segundo del numeral 36 de nuestro Contrato de Condiciones Uniformes.

No

Sí

No obstante, si ya tiene asociado un contrato, pero desea desactivar el envío de la factura digital por correo electrónico deberá ingresar a la opción "Mis contratos" y escoger la opción *editar* en el contrato de su interés, respondiendo **No** a la pregunta "¿Autorizas recibir la factura de este contrato de forma digital?"

Referente a que se le entregara copia de la factura del mes de mayo de 2025, le informamos que, para GASCARIBE S.A. E.S.P., no es factible entregarle copia de la factura solicitada, debido a que las originales fueron entregadas oportunamente al medio autorizado.

No obstante, nos permitimos anexarle estado de cuenta del mes de mayo de 2025.

En cuanto a los seguros facturados en su escrito le indicamos que el seguro FACTURA PROTEGIDA – CARDIF, cobrado en la facturación del servicio de gas natural del inmueble en comento, le informamos que este fue tomado de manera voluntaria, al adquirir el crédito Brilla en el mes de noviembre de 2021.

En cuanto al amparo del seguro CARDIF, le informamos que, si el usuario tiene una incapacidad de 15 días o más, la aseguradora cancelará tres (3) facturas al concepto del crédito brilla por valor máximo de 100.000, por tres meses; si la incapacidad es de 105 días en adelante, al usuario se le cancelarán tres (3) cuotas fijas por un monto de \$100.000., cada una; igualmente cuenta con un auxilio por muerte accidental por lo cual se le pagará a sus beneficiarios de ley el valor de \$2.000.000.oo.

Para adquirir el condicionado del seguro factura protegida lo puede descargar de la página web de www.brillagascaribe.com.

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.

En cuanto al cobro del concepto de **seguro Crédito Brilla**, le informamos que, el predio en mención tiene una deuda pendiente por cancelar por concepto del Crédito Brilla, y al momento que el beneficiario desea hacer efectivo el crédito aprobado por la Empresa, le son indicados los términos y condiciones a tener en cuenta para obtener el mismo.

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 del deudor del Crédito Brilla, dicho seguro le cubra el valor de la deuda pendiente.

Por lo anterior, le informamos que mientras se encuentre cancelando la deuda correspondiente al Crédito Brilla, junto con la cuota de este, seguirá cancelando el seguro deudor Brilla, que se dará por terminado una vez se cancele el crédito en su totalidad.

Así las cosas, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., anular el cobro del citado seguro.

Consideramos importante mencionar que, a la fecha presenta un saldo pendiente por cancelar por el citado crédito por valor de \$2.113.00, por concepto mora de seguros.

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
227885331