

Rad No.: 25-240-131056

Barranquilla, 4/07/2025

Señor(a)
DORIS ISABEL MALDONADO DE RUBIO
Carrera 35 No. 69C - 60
Barranquilla

Contrato: 1704882

Asunto: Solicitud de Información del Seguro.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 17 de junio de 2025, radicada bajo el No. 25-013873, relativo al Seguro DOBLE CUPON CIA SURAMERICANA DE SEGUROS DE VIDA., facturado en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 35 No. 69C - 60 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 gas.

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.

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 lo anterior, mientras cumpliera con las condiciones establecidas se encontrará bajo la cobertura del mencionado seguro.

Consideramos importante aclarar que, la póliza del seguro DOBLE CUPON es una póliza innominada, la cual protege a tres (3) habitantes permanentes del predio, si en algún momento llegase a ocurrir una eventualidad que comprometa la vida de esos habitantes la póliza se hará efectiva, en ese momento, cuando usuario solicite la prestación de los

servicios funerarios la aseguradora realiza unas preguntas de filtro con las que determina que la persona era habitante permanente del inmueble.

Ahora bien, relativo a su petición **No.1**, de acuerdo con su solicitud de desvinculación de seguro le comunicamos que, es necesario que realice la solicitud aportando copia de su cedula.

Respecto a su petición **No.2**, referente a los pagos realizados por concepto de seguro DOBLE CUPON CIA SURAMERICANA DE SEGUROS DE VIDA., le informamos que no es factible para GASCARIBE S.A E.S.P., atender favorablemente su petición toda vez que el seguro se encuentra prestando cobertura.

"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".

Así las cosas, le informamos que GASCARIBE S.A. E.S.P., en la presente comunicación ha dado respuesta a sus peticiones y dentro de los términos establecidos.

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

GSS022/73
228174830