

Rad No.: 25-240-131419

Barranquilla, 7/07/2025

Señor(a)
JOSE FABIAN CAICEDO RAMOS
Urbanización Villas De Alejandría Manzana LL Casa 19
Santa Marta

Contrato: 2164832

Asunto: Solicitud de Información del Seguro – Bloqueo de cupo.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 18 de junio de 2025, radicada bajo el No. 25-002858, relativa al seguro facturado en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Urbanización El Pando Manzana 63 Casa 12 de Santa Marta, nos permitimos hacer los siguientes respetuosos comentarios:

Petición No. 1

Con relación a los pagos realizados por concepto del seguro, 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., atender su petición.

Petición No. 2

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.

En cuanto a su petición que no se le realice crédito brilla en el citado servicio sin su autorización, le informamos lo siguiente:

- El beneficiario que desea hacer efectivo el Cupo Preaprobado Brilla, debe cumplir con los términos y condiciones establecidos por La Empresa, entre los principales requisitos se indica que se puede otorgar crédito a quien figure como suscriptor del servicio, ser propietario o usuario, para lo cual debe aportar las dos últimas facturas originales del servicio público de gas natural, previamente canceladas.

- No obstante, teniendo en cuenta su solicitud GASCARIBE S.A. E.S.P., bloqueó el Cupo Brilla asignado al servicio de gas natural del predio en mención. De acuerdo con lo anterior, en el evento que requiera la reactivación del Cupo Preaprobado Brilla, sólo es que nos lo indique a través de este mismo medio, aportando Certificado de Tradición y Libertad vigente, no mayor a 30 días de haber sido expedido.

Así mismo le informamos que, el "El Seguro y el Cupo Preaprobado Brilla" (, 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 y por su parte, Brilla es la asignación de cupos de créditos para la adquisición de electrodoméstico y/o gasodomésticos 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
228187514