

Rad No.: 26-240-127314

Barranquilla, 9/06/2026

Señor(a)
ALICIA PAREJO
Calle 7B No. 19D - 5 Apartamento 1 Los Almendros
Santa marta - Magdalena

Contrato: 66300261

Asunto: Solicitud de Información seguro Factura Protegida.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 19 de mayo de 2026, radicada bajo el No. 26-002092, le aclaramos que, el servicio de gas natural identificado con el contrato No. 66300261, señalado en la referencia de su escrito, corresponde al inmueble registrado en nuestro sistema comercial con la dirección Calle 7B No. 19D - 5 Apartamento 1 y no al ubicado en la Calle 7B No. 19D - 5 de Santa marta - Magdalena, una vez aclarado lo anterior, nos permitimos realizar los siguientes respetuosos comentarios:

Para el caso objeto a reclamación relativa al seguro FACTURA PROTEGIDA – CARDIF, cobrado en la facturación del servicio de gas natural del inmueble en mención, le informamos que este fue tomado de manera voluntaria, al adquirir el crédito Brilla de fecha 5 de noviembre de 2022.

En cuanto al amparo del seguro CARDIF, le informamos que, si el usuario tiene una incapacidad de 15 días o más, 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 a un monto por \$600.000 a su cuenta bancaria; igualmente cuenta con un auxilio de muerte por cualquier causa donde se les pagará a sus beneficiarios de ley el valor de \$2.000.000.00.

La renovación de la póliza factura protegida se genera una vez que finalice el pago de las cuotas pactadas del crédito Brilla de forma automática, esto se encuentra establecido dentro de las condiciones de la póliza.

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

Ahora bien, para la devolución del saldo a favor por valor de \$61.317.00, es necesario que se realice por medio de una transferencia electrónica, para lo cual el titular/asegurado debe presentar la solicitud por escrito firmando, aportando copia de su cédula legible y certificación bancaria actualizada que indique una cuenta de ahorros o corriente tradicional.

Es importante informarle que GASCARIBE S.A. E.S.P., no cuenta con posibilidades técnicas para realizar una transferencia electrónica a las plataformas de transferencia móvil como NEQUI, BANCOLOMBIA A LA MANO, DAVIPLATA.

En concordancia con todo lo anterior, le informamos que no es factible para GASES DEL CARIBE S.A., E.S.P., atender favorablemente su solicitud, hasta tanto cumpla con los requisitos antes mencionados.

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
241072121