

Rad No.: 26-240-132672

Barranquilla, 9/07/2026

Señor(a)
FREDY ANTONIO DIAZ DIAZ
Carrera 3 No. 10 - 57 Barrio El Carmen
Aracataca - Magdalena

Contrato: 17139057

Asunto: Solicitud de Información seguro Factura Protegida.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 18 de junio de 2026, radicada bajo el No. AR 26-000144, relativa al seguro FACTURA PROTEGIDA – CARDIF, cobrado en la facturación del servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 3 No. 10 – 57 de Aracataca - Magdalena, le informamos que este fue tomado de manera voluntaria, al adquirir el crédito Brilla de fecha 19 de agosto de 2026.

En cuanto al amparo del seguro Cardiff, 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.

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

No obstante, le informamos que, de acuerdo con su solicitud, GASCARIBE S.A. E.S.P., inició proceso de anulación de seguro factura protegida-Crédito Brilla, motivo por el cual, no se continuará cobrando en las próximas facturaciones.

Cabe anotar que a la fecha se registra el cobro por las facturas de los meses mayo y junio de 2026, las cuales no fueron canceladas y el seguro prestó cobertura, teniendo en cuenta que dichas facturas fueron creadas antes de la cancelación del seguro, así mismo le informamos que una vez cancelado, dicho valor no se verá reflejado en las próximas facturaciones.

Referente a que se le dé respuesta en los tiempos de ley, le indicamos que *"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.

Es pertinente resaltar que GASCARIBE S.A., E.S.P., como empresa garante y cumplidora de las normas que la rigen, respeta el derecho fundamental del debido proceso de los usuarios.

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
242254529