



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: 20182010013311
Fecha: 22/05/2018

GD-F-007 V.10

Página 1 de 2

Bogotá, D.C

Señora
ANA MARITZA VELEZ PEÑA
CRA 100 # 74B-31 ALAMOS NORTE
Bogotá / D.C.

Asunto: Respuesta Radicado No. SSPD 20185290291272 del 04/04/2018.

Respetada señora:

En esta Superintendencia, se ha recibido su comunicación relacionada con las inconformidades frente al cobro del seguro MetLife por parte de Gas Natural S.A. E.S.P. Al respecto, y con el objeto de atender adecuadamente su petición, a continuación, relacionamos los diferentes radicados con los cuales se le ha dado trámite a su solicitud:

RADICADO	ASUNTO	TRÁMITE
20185290291272	Queja	requerimiento a la empresa GAS NATURAL S.A E.S.P para que remita copia de la respuesta dada al peticionario, mediante radicado SSPD No. 20182010008681 del 11 de abril de 2018.
20185290413892	Respuesta por parte del prestador al Radicado SSPD No. 20182010008681 del 11 de abril de 2018.	Se remite copia de la respuesta al peticionario en el presente oficio.

Con base en lo anterior, se observa que GAS NATURAL S.A. E.S.P., se pronunció sobre su queja a través del radicado SSPD 20185290413892 del 04 de mayo de 2018, donde manifiesta que el primer seguro fue tomado por la señora Deissy Catherine Melo Gonzales, quien solicitó una póliza de accidentes desde el 28 de abril de 2006 y el cual fue finalizado el 28 de enero de 2018, dicha cancelación se realizó por el cambio de propietario o arrendatario. Adicionalmente, se remiten copia de los actos administrativos 182557960- 9218729 y 182826679 – 9218729, los cuales contienen las respuestas emitidas por la empresa frente a los requerimiento del Cliente.

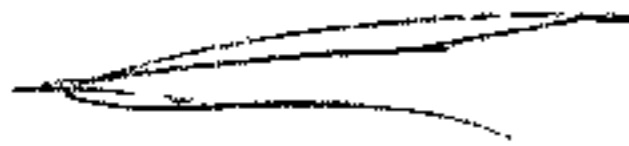


Teniendo en cuenta lo anterior, y en cumplimiento de las funciones de vigilancia, inspección y control asignadas por la ley a esta entidad, nos permitimos adjuntarle la copia de la mencionada respuesta por parte de la empresa, para su conocimiento fines pertinentes.

Adicionalmente, se le informa que de no estar de acuerdo con la respuesta dada por la empresa deberá agotar el procedimiento de reclamación en sede de la empresa establecido en la Ley 142 de 1994, el cual expone que la primera instancia de reclamación debe ser resuelta por el prestador del servicio en cumplimiento con lo señalado en el artículo 152 de la misma ley.

En los anteriores términos damos por atendida su solicitud.

Cordialmente,



PHÁNOR ALVAREZ GONZÁLEZ
Coordinador Grupo de Protección del Usuario de Energía y Gas Combustible

Anexo: Radicado SSPD 20185290413892

Proyectó: EPBR- Profesional GPUEyGC
Revisó y aprobó: PAG- Coordinador GPUEyGC