

Rad No.: 25-240-163426

Barranquilla, 24/12/2025

Señor(a)
LUZ MILA GARCIA GARCIA
luzmila0630@hotmail.com
Calle 59 No. 22E - 4
Soledad

Contrato: 6088652

Asunto: Solicitud de información.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 3 de diciembre de 2025, radicada bajo el No. 25-030407, referente al Crédito Brilla facturado en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 59 No. 22E – 4 de Soledad, nos permitimos hacer los siguientes respetuosos comentarios:

Respecto a lo manifestado en su escrito relativo a la notificación del auto requerimiento de desacato, le informamos que, una vez revisado el registro de su solicitud, se puede concluir que no hay un escrito con hechos y pretensiones dirigido a GASCARIBE S.A E.S.P., respecto el cual la Empresa pueda pronunciarse, pues este es dirigido al Juzgado Segundo de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Soledad.

En virtud de lo anterior, le sugerimos radicar el escrito enviado en la plataforma o los canales autorizados por la Rama Judicial para tal fin.

Con ocasión a su inconformidad con la atención brindada, se realizaron las verificaciones correspondientes y se constató que, el día 2 de diciembre de 2025 la señora LUZ MILA GARCIA se acercó a nuestras oficinas de atención, solicitando cupón de pago parcial, debido a que tenía una tutela en curso, por lo cual se registró la solicitud 234456569. Por lo anterior, la funcionaria al validar su caso le indicó que tomara asiento mientras se verificaba con las áreas jurídica y Brilla lo pertinente sobre el curso de la tutela, sin embargo, la usuaria se molestó e indicó que esperaría el tiempo necesario en la ventanilla.

Es importante mencionar que cuando un usuario tiene en curso una acción de tutela, esta debe ser verificada con las áreas encargadas, por lo cual posterior a la validación se procedió a entregar el cupón de pago tal como lo solicitó, por lo tanto, no se está configurando desacato a lo ordenado, el funcionario manifiesta que en ningún momento utilizó palabras grotescas que agredan u ofendan la integridad de nuestros clientes; tenemos la mejor disposición de ofrecer un servicio de calidad

GASCARIBE S.A. E.S.P., ratifica su compromiso de continuar prestando un servicio de calidad, brindando un trato cordial y cortés a todos nuestros usuarios, resolviendo de manera oportuna cualquier petición, queja o reclamación dentro de los mejores términos comerciales.

Cualquier información adicional sobre el particular con gusto la suministramos 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 JUBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS021/73
234572187

BARRANQUILLA - COLOMBIA
CARRERA 54 No. 59 - 144

SANTA MARTA - COLOMBIA
AV. EL LIBERTADOR No. 15-29

VALLEDUPAR - COLOMBIA
CALLE 16A No. 4 - 92

Teléfonos
Servicio al Cliente (605) 3227000 Conmutador (605) 3612499 - (605) 3197310

Gascaribe.com

Versión: 1

Fecha: 22/01/2025