

Rad No. 25-240-122954

Barranquilla, 19/05/2025

Señor(a)  
ANGIE CAROLINA DUARTE PILONIETA  
Urbanización Santa Clara Manzana D Casa 11  
Santa Marta (MAG).

Contrato: 2177632

Asunto: Solicitud de Información.

En respuesta a su comunicación verbal recibida a través de nuestras líneas de atención al usuario el día 26 de abril de 2025, sin embargo, teniendo en cuenta que fue presentada en día sábado, se toma como presentada el siguiente día hábil, es decir, el día 28 de abril de 2025, radicada bajo Interacción No. 226294325, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Urbanización Santa Clara Manzana D Casa 11 de Santa Marta, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

En cuanto a lo mencionado por usted, referente a la información recibida por parte de nuestros asesores, con relación a la comunicación realizada a nuestras líneas de atención al usuario el día 25 de abril de 2025, relativo al saldo pendiente del crédito brilla, nos permitimos informar que hemos tomado atenta nota a sus observaciones con el propósito de continuar mejorando la calidad de nuestro servicio, validando el audio de la llamada constatamos que, la información suministrada no fue la correcta.

Queremos resaltar que para garantizar el cumplimiento de los Organismos y Leyes que nos rigen, capacitamos y evaluamos constantemente al personal encargado de ello, con el fin que las labores que se le encomiendan se lleven a cabo en los mejores términos de cordialidad y entendimiento con el usuario. Por lo que ofrecemos disculpas por los inconvenientes ocasionados.

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.

Ahora bien, revisamos nuestro sistema de gestión comercial y evidenciamos que, a la fecha 17 de mayo de 2025, el citado servicio por concepto de crédito brilla, no presenta saldo corriente pendiente por cancelar, así como tampoco presenta saldos diferidos pendientes por facturar.

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](http://www.gascaribe.com) sección Pagos y Servicios en línea.

Atentamente,



CARLOS JUBIZ BASSI  
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS011/73 A.E.  
226294325