

Rad No. 26-240-105014

Barranquilla, 3/02/2026

Señor(a)
MANUEL ENRIQUE PASTRANA CALLEJAS
Carrera 8D No. 98 - 204
Barranquilla.

Contrato: 67769774

Asunto: Solicitud de Información.

En respuesta a su comunicación verbal, recibida a través de nuestras oficinas de atención al usuario, el día 23 de enero de 2026, radicada bajo Interacción No. 236428737, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 8D No. 98 - 204 de Barranquilla, Atlántico, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Validando en nuestro sistema de gestión comercial, referente a su inconformidad en la cual manifiesta que presento una reclamación por medio del call center, quienes quedaron en realizar el envío de una nueva factura para efectuar el pago, pero esta nunca llegó, por tal motivo le suspendieron el servicio.

Le informamos que, de acuerdo con la validación realizada, se confirma que existe registro de la solicitud de un estado de cuenta, en el cual se generaron facturas provisionales correspondientes a los meses de noviembre y diciembre de 2025 para cancelar los valores facturados.

Asimismo, se verificó el envío del mensaje durante la llamada, cuyo contenido fue el siguiente: gases del caribe informa que el número de cupón de pago provisional es 914166388 de su solicitud de reclamo, correspondiente al contrato 67769774 en la dirección Carrera 8D No. 98 - 204; puede cancelarse en el siguiente enlace: <https://portal.gascaribe.com/payments/coupon/914166388> o en uno de nuestros puntos de recaudo autorizados. Este mensaje fue remitido al número de teléfono 3014156710.

Con base en lo anterior, se tiene en cuenta que la comunicación por parte del usuario se realizó dentro de la fecha vigente para efectuar el pago correspondiente. No obstante, no se evidencia una nueva gestión o comunicación oportuna en la que el usuario manifestara no haber recibido el mensaje con el cupón.

En conclusión, se notifica que la atención y gestión realizada por el asesor del call center fue adecuada y se ajustó al requerimiento presentado por el usuario.

Gracias por ponerse en contacto con Gases del Caribe, para nosotros es de gran importancia recibir y atender sus solicitudes, dándonos la posibilidad de mejorar nuestro servicio.

Finalmente, nos excusamos por los inconvenientes ocasionados y resaltamos la importancia que tiene para la compañía contar con un trato cercano hacia nuestros clientes.

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

GSS004/73
236428737