

Rad No. 25-240-143028

Barranquilla, 4/09/2025

Señor(a)
ARACELIS ACOSTA
Urbanización Ciudadela 29 de Julio Manzana 82 Casa 14
Santa Marta (MAG).

Contrato: 2158633

Asunto: Solicitud de Información.

En respuesta a su comunicación verbal recibida a través de nuestras oficinas de atención al usuario el día 1 de septiembre de 2025, radicada bajo Interacción No. 230936532, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Urbanización Ciudadela 29 de Julio Manzana 82 Casa 14 de Santa Marta, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

En cuanto a lo mencionado por usted, referente a al valor en reclamo relativo al concepto de consumo reflejado en la facturación del mes de julio de 2025, revisamos nuestro sistema de gestión comercial y constatamos que, el día 28 de agosto de 2025, el señor MANUEL MEDINA se comunicó a nuestras líneas de atención al usuario y manifestó inconformidad con el consumo facturado en el mes de julio de 2025, ahora bien, nos permitimos informar que hemos tomado atenta nota a sus observaciones con el propósito de continuar mejorando la calidad de nuestro servicio, teniendo en cuenta lo anterior, realizamos las verificaciones correspondientes y evidenciamos que, el valor que se elevó a la casilla de reclamo, no corresponde al concepto reclamado por el usuario, Por lo que ofrecemos disculpas por los inconvenientes ocasionados.

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 de manera correcta y dentro de la normatividad vigente.

GASCARIBE S.A. E.S.P., ratifica su compromiso de continuar prestando un servicio de calidad, resolviendo de manera oportuna cualquier petición, queja o reclamación dentro de los mejores términos comerciales.

Cabe resaltar que, elevamos a la casilla de reclamos la suma de \$50.932,00, por concepto de consumo del mes de julio de 2025, registrado en la factura del mes de julio de 2025, hasta agotar la actuación administrativa.

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 JUBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS011/73 A.E.
230936532