

Rad No. 26-240-119034

Barranquilla, 22/04/2026

Señor(a)
GABRIELA OSORIO OSORIO
Calle 48F No. 9 Sur - 23 Bloque 19 Apto 3D
Barranquilla

Contrato: 48140281

Asunto: Inconformidad con la atención brindada.

En respuesta a su comunicación verbal recibida a través de nuestras líneas de atención el día 1 de abril de 2026, radicada bajo el No. 239224046, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 48F No. 9 Sur - 23 Bloque 19 Apto 3D de Barranquilla, nos permitimos nos permitimos realizar los siguientes respetuosos comentarios:

Con relación a su inconformidad en la cual manifiesta que se comunicó a la línea el día 31 de marzo de 2026 (y no el 1 de abril de 2026, como lo indica en su escrito) y le enviaron un cupón errado, se valida en el sistema y se evidencia que, el usuario se comunicó a realizar un cambio de condiciones con abono y el cupón enviado por la asesora no corresponde con el registrado en sistema.

Por lo anterior, se realizó la verificación del registro efectuado en el sistema el día 31 de marzo de 2026, encontrando que, la asesora realizó la gestión solicitada y dejó constancia en el sistema. Sin embargo, se identificó una inconsistencia: el número de cupón enviado por mensaje de texto para realizar el abono no coincide con el código generado por el sistema al momento de la solicitud. Lo anterior representa una falla en la gestión de la asesora, dado que la información comunicada al usuario no fue coherente con la registrada oficialmente, lo cual pudo generar confusión en el proceso de pago.

Con base en lo anterior, se tomarán las medidas necesarias para reforzar la correcta validación de la información antes de ser transmitida al usuario. De esta manera, se busca garantizar que los datos entregados sean precisos y evitar que se repitan situaciones similares.

Nos permitimos informar que hemos tomado atenta nota a sus observaciones con el propósito de continuar mejorando la calidad de nuestro servicio. 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.

Respecto a su solicitud de envío de cupón por el proceso de cambio de condiciones, le informamos que, el día 1 de abril de 2026 se realizó el envío del número de cupón por mensaje de texto.

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 JÚBI BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS003/73
239224046