

Rad No. 26-240-128742

Barranquilla, 17/06/2026

Señor(a)
JANIRYS JAYNERT ORTEGA FERRER
Carrera 9D No. 70C - 31 Apartamento 2
Barranquilla – Atlántico.

Contrato: 66999762

Asunto: Solicitud de Información.

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras líneas de atención al usuario el día 26 de mayo de 2026, radicada bajo Interacción No. 241356189, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 9D No. 70C - 31 Apartamento 2 de Barranquilla – Atlántico, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

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.

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, en atención a su inconformidad, donde manifiesta que la asesora no le brindó la atención adecuada, se realizó la validación de la llamada señalada, evidenciando que la asesora atendió la comunicación, solicitó los datos iniciales y, al momento de consultar el motivo de la llamada, no obtuvo respuesta del usuario.

Ante el silencio en la línea, la asesora realizó varias verificaciones para confirmar si el usuario continuaba en línea y, al no recibir respuesta, aplicó el protocolo establecido para estos casos, finalizando la llamada. Este procedimiento corresponde a los lineamientos definidos cuando no existe comunicación efectiva.

No obstante, comprendemos que esta situación pudo percibirse como falta de atención, lo cual puede estar asociado a fallas de comunicación o dificultades técnicas que impiden que ambas partes se escuchen correctamente.

De igual manera, con ocasión de su solicitud, verificamos nuestra base de datos y constatamos que, el crédito se factura de acuerdo a lo firmado el día 2 de agosto de 2025, dicho valor fue de \$6.801.202, diferido a 60 cuotas estimadas de \$204.174.

Es necesario tener en cuenta que esta cuota no es fija, puede ser variable debido a que los intereses de financiación que se cobran mensualmente son de acuerdo a lo regido por la Superintendencia Financiera, la cual periódicamente modifica su tasa de interés, por lo que el crédito es afectado proporcionalmente hacia el alza o hacia la baja, dependiendo de la variación del interés mensual fijado por dicha autoridad financiera.

Así las cosas, si el usuario no desea pagar tanta financiación puede abonar al capital ya que la financiación se genera cada vez que se genera la factura.

Ahora bien, es de aclarar que, GASCARIBE S.A. E.S.P., no distribuye productos, sino que otorga créditos para la adquisición de productos; Es decir, tiene un papel similar a una tarjeta de crédito. La persona que toma el crédito firma una solicitud de crédito donde autorizó a que el crédito se cobrara en la factura del servicio de gas natural.

GASCARIBE S.A. E.S.P., es ajeno a cualquier negociación que realice el usuario con el aliado o asesor.

En este sentido, le confirmamos que GASCARIBE S.A. E.S.P., se encuentra facturando de acuerdo con la solicitud de crédito tramitada con el lleno de los requisitos.

No obstante, si desea puede solicitar por escrito la copia de la solicitud de crédito firmada donde podrá evidenciar las cuotas pactadas y el valor del crédito autorizado. Para ello, debe anexar la copia de la cedula de ciudadanía legible, de acuerdo con lo establecido en la ley 1581 de 2012 relativa a la protección de datos personales.

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

GSS012/73
241356189