

Rad No. 25-240-147423

Barranquilla, 25/09/2025

Señor(a)
YEINY PATRICIA RAMIREZ QUINTERO
Carrera 23A No. 75B - 32
Soledad - Atlántico.

Contrato: 6105912

Asunto: Solicitud de información.

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras líneas de atención al usuario el día 5 de septiembre de 2025, radicada bajo el No. 231132620, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 23A No. 75B - 32 de Soledad, Atlántico, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Con ocasión a su comunicación, verificamos nuestro sistema comercial y se constató que, el día 8 de agosto de 2025, se acercó la señora Yeiny Patricia Ramírez Quintero solicitando el pago total del saldo diferido y corriente por valor de \$313.335, se genera proceso y se le informa que debe pagar de inmediato y usuaria acepta.

No obstante, lo anterior, el procedimiento de traslado del saldo diferido fue realizado correctamente; sin embargo, la solicitud fue anulada debido a la generación de un duplicado posterior a la emisión del cupón para pago total, lo cual afectó el proceso.

Ahora bien, en atención a su inconformidad, se procedió a cruzar el saldo a favor con la deuda diferida, quedando como saldo pendiente únicamente el valor correspondiente a la factura del mes de agosto de 2025.

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.

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
231132620