

Rad No. 25-240-164422

Barranquilla, 31/12/2025

Señor(a)
ZENITH ESTHER CANTILLO
Calle 14 No. 3 – 22
Taganga (Santa Marta)

Contrato: 17181367

Asunto: Solicitud de Información.

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras oficinas de atención al usuario el día 18 de diciembre de 2025 radicada bajo Interacción No. 235078278, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 14 No. 3 – 22 de Taganga (Santa Marta), Magdalena, 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. Validando en nuestro sistema comercial evidenciamos que el 28 de noviembre de 2025, la señora ZENITH ESTHER CANTILLO, se acercó a nuestras oficinas de atención al cliente en Santa Marta, según registro No. 234250591, y solicitó cupón de pago para cancelar servicio de gas correspondiente al mes octubre de 2025 y realizar abono al crédito brilla.

De acuerdo con la política de cartera de FNB, se realiza gestión de cobro solicitando un abono de \$ 200.000 y 120.000 correspondiente al 28% del saldo vencido de ambos créditos brilla.

Al momento de la entrega del cupón nuestro asesor se equivocó e involuntariamente le entregó un cupón de un contrato distinto al suyo, el cual canceló el 28 de noviembre de 2025, por valor de \$379.557, por lo que procederemos a aplicar el pago realizado a su contrato. Con relación a la suspensión del servicio haremos todo lo posible para que sea reconectado en el menor tiempo y le sea descontado el cobro de la reconexión.

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.

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

GSS010/73
235078278