

Rad No. 25-240-140456

Barranquilla, 21/08/2025

Señor(a)  
CARLOS MENDIVIL  
Calle 20 No. 26A2 - 20  
Santa Marta (Mag)

Contrato: 67544223

Asunto: Solicitud de Información.

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras oficinas de atención al usuario el día 30 de julio de 2025, radicada bajo Interacción No. 229710743, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 20 No. 26A2 – 20 de Santa Marta, (Mag), nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

En cuanto a lo mencionado por usted, relativa a la información recibida por parte de nuestros asesores, con relación a la solicitud realizada en nuestras oficinas de atención al usuario el día 7 de julio de 2025, referente al cupón de pago de los meses de abril y mayo de 2025, nos permitimos informar que hemos tomado atenta nota a sus observaciones con el propósito de continuar mejorando la calidad de nuestro servicio, validando la información en nuestra base de datos constatamos que, el cupón de pago suministrado no contenía los valores correctos para dicho pago.

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.

Ahora bien, revisamos nuestro sistema de gestión comercial y evidenciamos que, a la fecha el citado servicio se encuentra en estado causal suspendido por cartera y presenta un saldo pendiente por cancelar relativo a los meses de mayo de 2025 por valor de \$7.000,00, junio de 2025 por valor de \$151.452,00 y julio de 2025 por valor de \$150.716,00.

Cabe resaltar que, cuando se elimine la causal de suspensión con el pago del saldo pendiente, se generara la orden de reconexión al predio en comento y el cobro correspondiente.

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](http://www.gascaribe.com) sección Pagos y Servicios en línea.

Atentamente,



CARLOS JÚBIZ BASSI  
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS004/73 K.S  
229710743

BARRANQUILLA - COLOMBIA  
CARRERA 54 No. 59 - 144

SANTA MARTA - COLOMBIA  
AV. EL LIBERTADOR No. 15-29

VALLEDUPAR - COLOMBIA  
CALLE 16A No. 4 -92

Teléfonos  
Servicio al Cliente (605) 3227000 Conmutador (605) 3612499 - (605) 3197310

[Gascaribe.com](http://Gascaribe.com)