

Rad No.: 26-240-127545

Barranquilla, 10/06/2026

Señor(a)
YINNIS PAOLA GARIZABALO MEJIA
Carrera 5C No. 13 - 07
Barranquilla.

Contrato: 67595024

Asunto: Solicitud de información.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 20 de mayo de 2026, radicada bajo el No. 26-013067, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 5C No. 13 - 7 de Barranquilla, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Con ocasión a su comunicación se realizó la verificación y se pudo constatar que, el pago realizado el día 4 de mayo de 2026 por valor de \$173.694.00, el gestor encargado cometió un error, registrando el valor como un acuerdo de pago en lugar de aplicarlo directamente a la factura de consumo correspondiente.

Al identificar la situación, se realizaron las gestiones necesarias para corregir la novedad, efectuando la devolución del saldo a favor de la usuaria y realizando el respectivo cambio de formato.

Adicionalmente, se le brindó explicación detallada sobre lo ocurrido la usuaria manifestó haber comprendido la situación presentada, aceptó la devolución del dinero y procedió a firmar el acuerdo de pago con el valor y la cuota bajo los cuales fue aplicado inicialmente el pago.

Ofrecemos disculpas por los inconvenientes ocasionados y reiteramos nuestros deseos de brindar un buen servicio.

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

GSS001/73
241117112