

Rad No. 26-240-142105

Barranquilla, 28/08/2026

Señor(a)
CARMEN ELENA GONZALEZ BARRETO
Carrera 17 No. 111 - 45 Piso 2 Apto 2
Barranquilla

Contrato: 66297336

Asunto: inconformidad con atención brindada.

En respuesta a su comunicación verbal recibida a través de nuestras líneas de atención el día 11 de agosto de 2026, radicada bajo el No. 244884911, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 17 No. 111 - 45 Piso 2 Apto 2 de Barranquilla, nos permitimos hacerles los siguientes respetuosos comentarios:

Con relación a su inconformidad, referente a la solicitud realizada el día 11 de agosto de 2026 a través de nuestras líneas de atención, realizamos las verificaciones correspondientes y se constató que, que usted solicitó realizar un abono parcial a su crédito Brilla por valor de \$248.000, con el fin de mantener un saldo pendiente aproximado de \$2.000.000. Sin embargo, debido a inconvenientes en la comunicación y a una incorrecta interpretación de la información suministrada, se gestionó de forma errada el traslado de la obligación a pago total, generándose un cupón por valor de \$2.285.379.

Adicionalmente, se identificó que, pese a las aclaraciones realizadas durante la llamada, la asesora no ejecutó el procedimiento conforme a su solicitud, ocasionando una afectación en su servicio. Por tal motivo, una vez detectado el error, se realizaron las gestiones necesarias para corregir la situación, restableciendo las condiciones de financiación del crédito. Actualmente, su obligación Brilla registra un saldo financiado de \$2.042.061 y conserva las mismas 29 cuotas pendientes que tenía antes de la novedad.

Teniendo en cuenta lo anterior, se concluye que la atención brindada no fue acorde con su requerimiento inicial, por lo cual, 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
GSS003/73
244884911

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