

Rad No. 26-240-126081

Barranquilla, 1/06/2026

Señor(a)
JOHN ENRIQUE SILVERA BOSSIO
silvera256999@gmail.com
Calle 77A No. 11 - 27 TORRE 6 Apartamento 1039
SOLEDAD

Contrato: 67370091

Asunto: Solicitud de información

En respuesta a su comunicación recibida en nuestra línea de atención al cliente el día 11 de mayo de 2026, radicada bajo el No. 240751750, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 77A No. 11 - 27 TORRE 6 Apartamento 1039 de Soledad, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Con ocasión a su solicitud se realizó la verificación y se constató que, conforme a los protocolos internos de la empresa, el asesor debe registrar la inconformidad cuando la solicitud se encuentra fuera de los tiempos establecidos.

Usted indicó que no era necesario, dado que ya había realizado una inconformidad en una llamada anterior. Al revisar, evidenciamos que en dicha llamada se gestionó una solicitud para agilizar el tiempo de prestación, ya que la orden de trabajo estaba dentro de los plazos establecidos.

Por lo anterior, se confirma que la atención brindada fue adecuada y que se realizaron las acciones necesarias para dar trámite al caso, asegurando que usted recibiera orientación precisa y que su solicitud quedara gestionada conforme a los parámetros internos.

Nos excusamos por los inconvenientes ocasionados y resaltamos la importancia que tiene para la compañía contar con un trato cercano hacia nuestros clientes y de esta forma brindar una mejor experiencia de 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
240751750