

Rad No. 26-240-130372

Barranquilla, 25/06/2026

Señor(a)
EEGLA DEL CARMEN JHON GARCIA
CARRERA 44B NO. 70 - 186
BARRANQUILLA

Contrato: 1701676

Asunto: Inconformidad con atención brindada.

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras oficinas el día 3 de junio de 2026, radicada bajo el No. 241706769, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 44B No. 70 - 186 de Barranquilla, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Con relación a su inconformidad referente a que a través de nuestras líneas de atención al cliente, se le indico que para organizar sus cuotas debía acudir a una oficina, lo que generó molestia debido a su estado de salud y la percepción de información errónea.

Por lo anterior, una vez revisada la llamada, la empresa concluye que la asesora sí brindó una orientación correcta, indicando que el trámite debía realizarse de forma presencial para evaluar la viabilidad de modificar el número de cuotas y definir condiciones de la refinanciación. También se explicó que, en caso de no poder asistir, el trámite podía ser realizado por un tercero autorizado mediante poder.

La compañía aclara que la información no fue definitiva, sino orientada al procedimiento adecuado, por lo que considera que la atención fue correcta.

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.

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
241706769

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