

Rad No. 26-240-137174

Barranquilla, 4/08/2026

Señor(a)
YESICA MARIA SARMIENTO GONZALEZ
CALLE 90 NO. 16A SUR - 121
BARRANQUILLA

Contrato: 66756238

Asunto: Solicitud de Información.

En respuesta a su comunicación verbal recibida a través de nuestras líneas de atención el día 14 de julio de 2026, radicada bajo la interacción No. 243289425, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 90 No. 16A SUR – 121 de Barranquilla, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

En atención a su inconformidad respecto a la atención brindada por el asesor, relacionada con la falta de información sobre la respuesta a su recurso de apelación, la no transferencia de la llamada a un supervisor y la percepción de falta de empatía durante la interacción, se realizó la validación correspondiente.

Después de escuchar la llamada, se evidenció que el usuario solicitó conocer la respuesta a un recurso de apelación presentado, debido a que recibió una notificación por correo electrónico sin claridad sobre su contenido. Por lo cual, el asesor informó que estas respuestas son emitidas por la Superintendencia de Servicios Públicos y que no se encuentran disponibles en el sistema comercial.

Asimismo, indicó que no existía registro de la reclamación, por lo que no le era posible suministrar información adicional. Ante esta situación, usted solicitó ser comunicado con un supervisor, petición que no fue atendida, generando inconformidad.

Por lo cual, se identificó que, el asesor indicó correctamente que este tipo de información no puede ser suministrada por la línea telefónica. No obstante, le indicamos que es necesario que se acerque a las oficinas de Superintendencia de Servicios Públicos para obtener la información requerida.

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

Reiteramos nuestro compromiso de fortalecer la calidad del servicio y brindar información clara sobre los canales adecuados para cada trámite.

Ahora bien, en cuanto a su petición le indicamos que el día 16 de junio de 2026, la señora YESICA SARMIENTO GONZÁLEZ, presentó a través de nuestra página web un derecho de petición que versa sobre los mismos hechos (inconformidad con la suspensión del servicio), del derecho de petición presentado por usted el día 14 de julio de 2026.

Al respecto, es importante indicarle que el derecho de petición presentado el día 16 de junio de 2026 fue respondido oportunamente mediante nuestra comunicación No. 26-

240-129646 del 22 de junio de 2026, en la cual, se le confiro la suspensión del servicio y se le indicaron los recursos que procedían contra dicho acto.

El día 24 de junio de 2026, el (la) señor (a) YÉSSICA MARÍA SARMIENTO GONZÁLEZ, presentó recurso de reposición en subsidio de apelación, contra la comunicación No. 26-240-129646 del 22 de junio de 2026. Cabe señalar que, el mencionado recurso, fue respondido oportunamente a través de la Resolución No. 240-26-201594 de 07 de julio de 2026, mediante la cual, GASCARIBE S.A. E.S.P., resolvió, confirmar la comunicación No. 26-240-129646 del 22 de junio de 2026, y conceder recurso de apelación para ante la Superintendencia de Servicios públicos.

Cabe señalar que, a la fecha, nos encontramos a la espera que la Superintendencia de Servicios públicos, emita el fallo del recurso de apelación.

De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que el derecho de petición presentado el día 14 de julio de 2026, relativo a la suspensión del servicio, fue resuelto a través de la comunicación No. 26-240-129646 del 22 de junio de 2026, contra el cual cursa un recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios públicos, por lo que GASCARIBE S.A. E.S.P., reitera lo expresado en nuestra comunicación.

Todo lo anterior, en concordancia con lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establece: "*Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas: (...) Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores*".

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

GSS002/73
243289425