

Rad No. 26-240-126768

Barranquilla, 4/06/2026

Señor(a)
LUIS ALBERTO FONSECA CASTRO
Calle 40 No. 18 - 62
Barranquilla – Atlántico.

Contrato: 1023683

Asunto: Información General.

En respuesta a su comunicación verbal recibida a través de nuestra línea de atención al usuario el día 14 de mayo de 2026, radicada bajo Interacción No. 240921220, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 40 No. 18 – 62 de Barranquilla – Atlántico, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Nos permitimos informar que hemos tomado atenta nota a sus observaciones con el propósito de continuar mejorando la calidad de nuestro servicio, validando el audio de la llamada la información suministrada en la atención fue la 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.

Ahora bien, tras revisar la grabación, la empresa confirmó que hubo falta de amabilidad y empatía por parte del agente durante la atención.

No obstante, se verificó que la información brindada fue correcta tal como lo mencionamos anteriormente, ya que la revisión periódica es obligatoria cada cinco años, sin importar si el predio está ocupado o desocupado, debido a la necesidad de garantizar la seguridad de las instalaciones mediante un certificado vigente.

También se aclaró que, de no realizarse esta revisión en los tiempos establecidos, el servicio puede incurrir en causal de suspensión.

Ofrecemos disculpas por los inconvenientes ocasionados y reiteramos nuestros deseos de brindarle 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 JUBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS012/73
240926649

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