

Rad No. 26-240-139509

Barranquilla, 14/08/2026

Señor(a)
ALBERTO NIOVIDES GUTIERREZ TORRES
Carrera 27 No. 26 – 14
Soledad

Contrato: 6082341

Asunto: solicitud de información.

En respuesta a su comunicación verbal, recibida a través de nuestras líneas de atención el día 24 de julio de 2026, radicada bajo el No. 243661432, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 27 No. 26 – 14 de Soledad, nos permitimos hacerles los siguientes respetuosos comentarios:

En atención a su inconformidad relacionada con la entrega de la respuesta a una reclamación, se realizó las validaciones correspondientes y se constató que, corresponde al reclamo presentado a través de nuestras líneas de atención el día 12 de junio de 2026.

Por lo anterior, se realizó la escucha de la llamada, mediante la cual se validó que el usuario solicitó conocer el resultado de su reclamación por vía telefónica; sin embargo, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la compañía, dicha información no podía ser suministrada por este medio, toda vez que, el trámite registraba citación a oficina para la entrega de la respuesta.

Lo anterior obedece a que la respuesta contiene documentación soporte que debe ser entregada de manera personal al peticionario, con el fin de garantizar la confidencialidad de la información y el cumplimiento del debido proceso.

Adicionalmente, en la grabación no se evidencia que el usuario solicitara el envío de la respuesta por correo electrónico. No obstante, aun cuando dicha solicitud se hubiese realizado, tampoco habría sido posible remitir la respuesta por ese medio, debido a que incluye documentos anexos cuya entrega debe efectuarse de forma presencial, de conformidad con los lineamientos vigentes.

Por lo anterior, la compañía concluye que la atención brindada fue acorde con los procedimientos establecidos, por lo que su solicitud se resuelve de manera desfavorable.

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
243661432

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