

Rad No. 26-240-104982

Barranquilla, 3/02/2026

Señor(a)  
LUZ FLORES GOMEZ  
Urbanización TIMAYUI II Manzana Q Casa 15  
Santa Marta, (Mag).

Contrato: 17172035

Asunto: Solicitud de Información.

En respuesta a su comunicación verbal, recibida a través de nuestras líneas de atención al usuario, el día 22 de enero de 2026, radicada bajo Interacción No. 236382879, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Urbanización TIMAYUI II Manzana Q Casa 15 de Santa Marta, (Mag), nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

En respuesta a su inconformidad presentada a través de nuestra línea de atención, en la cual manifiesta que, el día 13/11/2025 el asesor (Kevin julio) le informo que no se generaría cobro adicional por la reconexión efectuada el día 13/11/2025, ya que el pago se realizó el día 12/11/2026, Tras la revisión de la llamada, se evidencia que la usuaria se comunica para solicitar aclaración sobre mensajes recibidos para coordinar visita de reconexión.

El asesor realizó las validaciones correspondientes e informó que el servicio había sido reconectado, indicando las fechas de suspensión y reconexión. Es importante precisar que en la comunicación no se suministró información relacionada con el valor de la reconexión.

Se realiza refuerzo al asesor involucrado para evitar omitir información relevante, como en este caso sería el cobro obligatorio de la reconexión por cartera, valor que debe ser asumido por el usuario, de acuerdo al contrato de condiciones uniformes firmado con la empresa.

Gracias por ponerse en contacto con Gases del Caribe, para nosotros es de gran importancia recibir y atender sus solicitudes, dándonos la posibilidad de mejorar nuestro servicio.

Finalmente, nos excusamos por los inconvenientes ocasionados y resaltamos la importancia que tiene para la compañía contar con un trato cercano hacia nuestros clientes.

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](http://www.gascaribe.com) sección Pagos y Servicios en línea.

Atentamente,

  
CARLOS JÚBIZ BASSI  
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS004/73  
236382879