

Rad No. 26-240-105028

Barranquilla, 3/02/2026

Señor(a)
CARLOS ARTURO JIMENEZ RINCON
Urbanización TIMAYUI III Manzana H Casa 25
Santa Marta, (Mag).

Contrato: 66682768

Asunto: Solicitud de Información.

En respuesta a su comunicación verbal, recibida a través de nuestras oficinas de atención al usuario, el día 26 de enero de 2026, radicada bajo Interacción No. 236508667, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Urbanización TIMAYUI III Manzana H Casa 25 de Santa Marta, (Mag), nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Validando en nuestro sistema de gestión comercial, referente a su inconformidad en la cual manifiesta que se comunicó a la línea de atención el 21 de enero de 2026 y le indicaron que en 24h/h se le realizara reconexión, pero a la fecha no se le ha realizado, de acuerdo con las validaciones realizadas y la escucha de la llamada correspondiente, se confirma que, en la fecha mencionada, cuando el usuario solicitó la reconexión, el servicio se encontraba suspendido por motivos de seguridad. En consecuencia, el asesor procedió a ingresar la orden respectiva, informando al usuario el tiempo de atención establecido (4 días).

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

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.

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

GSS004/73
236508667