

Rad No. 26-240-141261

Barranquilla, 25/08/2026

Señor(a)
ERIKA PATRICIA DIAZ GRANADOS BORNACHERA
Calle 11 No. 9 – 21
Rodadero (MAG)

Contrato: 17117473

Asunto: inconformidad con la atención brindada.

En respuesta a su comunicación verbal, recibida en nuestras oficinas el día 5 de agosto de 2026, radicada bajo el No. 244128697, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 11 No. 9 – 21 del Rodadero, nos permitimos hacerles los siguientes respetuosos comentarios:

Con ocasión a su inconformidad relativa a la información brindada por nuestro asesor en la llamada realizada el día 04 de agosto de 2026 a nuestras líneas de atención, se realizó la auditoria de la llamada, evidenciando que, la asesora le brindó información acorde con los procedimientos establecidos para el trámite de separación de factura. Durante la atención, usted manifestó interés en conocer alternativas ante la imposibilidad de realizar el pago total de la deuda, por lo que la colaboradora le informó sobre la opción de solicitar una separación de factura de manera presencial y le indicó los requisitos correspondientes.

Así mismo, se verificó que, al consultar sobre la posibilidad de realizar el trámite mediante un poder, la asesora solicitó información sobre las características del documento y, con base en la información suministrada por usted, quien indicó que se trataba de un poder general que lo facultaba para realizar cualquier gestión ante GASCARIBE S.A., E.S.P, confirmó que dicho documento podía ser utilizado para presentar la solicitud.

Por lo anterior, no se evidencian errores, omisiones ni información incorrecta por parte de la asesora durante la atención, toda vez que la orientación brindada se fundamentó en la información aportada durante la llamada y en los lineamientos vigentes para este tipo de trámites. En consecuencia, su reclamación 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
244128697