

Rad No.: 25-240-137761

Barranquilla, 8/08/2025

Señor(a)
JULIA MARIA FONTALVO ARIZA
Carrera 59B No 9C – 100 Barrios Los Fundadores
Santa Marta

Contrato: 17110181

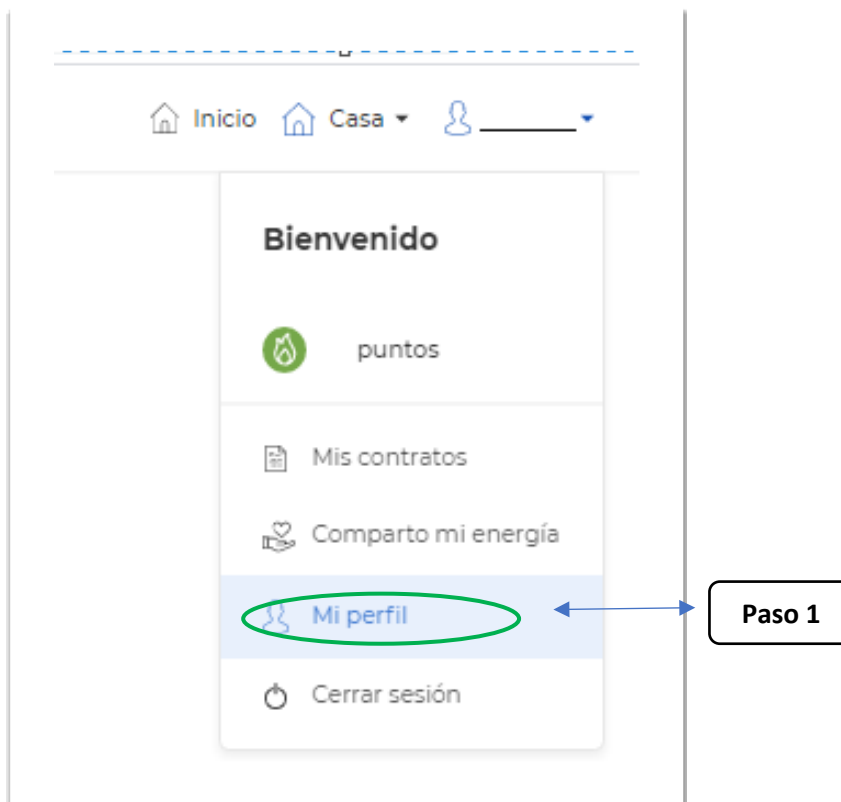
Asunto: Solicitud de Información.

En respuesta a su comunicación, recibida en nuestras oficinas el día 18 de julio de 2025, radicada bajo el No. 25-003412, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 59B No 9C – 100 de Santa Marta, nos permitimos hacerles los siguientes respetuosos comentarios:

Revisamos nuestro sistema comercial y se constató que el envío de la factura de citado servicio se está realizando de manera digital al correo electrónico registrado en nuestra base de datos, por lo cual si requiere que la facturación le llegue de manera física a la dirección donde se encuentra el servicio de gas natural, deberá cancelar dicha forma de envío.

El trámite para actualizar el correo electrónico asociado a su usuario en nuestra página web, debe ser realizado por usted directamente siguiendo los pasos que detallamos a continuación.

Paso 1. Luego de haber ingresado con su usuario, en la parte superior derecha escoge la opción "Mi perfil":



Paso 2. Escoger la opción "cuentas vinculadas" como se muestra en la siguiente imagen:



Mi perfil
Configura y verifica tus datos de contacto.

Editar Perfil

Datos de la cuenta
Cuentas vinculadas
Privacidad y seguridad

Correo electrónico*

Cuenta de Google

Cuenta de Facebook

Paso →

Paso 3. En el campo denominado correo electrónico, debe escribir el nuevo correo electrónico que desee actualizar y luego le da en opción actualizar

Mi perfil
Configura y verifica tus datos de contacto.

Editar Perfil

Datos de la cuenta
Cuentas vinculadas
Privacidad y seguridad

Correo electrónico*

Cuenta de Google

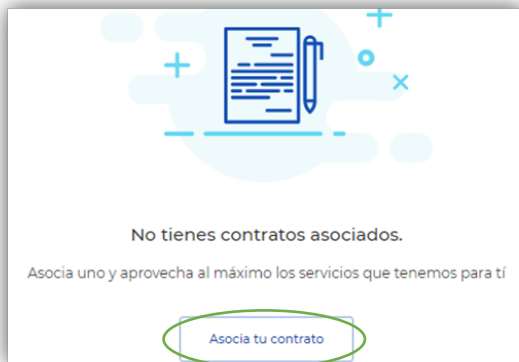
Cuenta de Facebook

→ **Paso 3**

Ahora bien, el trámite para desactivar el envío de factura digital, debe ser realizado por usted directamente siguiendo los pasos que detallamos a continuación.

Paso 1: Inicie sesión, para lo cual deberá estar previamente registrado en nuestro portal.

Paso 2: Una vez inicie sesión deberá asociar el número de contrato del servicio de gas de su interés, y en este proceso responda **No** a la pregunta "¿Autorizas recibir la factura de este contrato de forma digital?"



¿Autorizas recibir la factura de este contrato de forma digital?

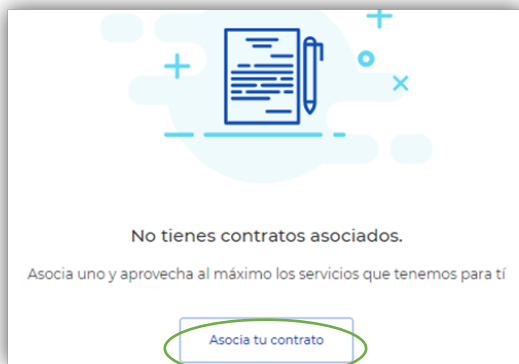
Efectuada la autorización, la factura física dejará de llegar al inmueble y estará disponible mes a mes a través del medio electrónico indicado. Lo anterior, de acuerdo con lo prescrito en el párrafo segundo del numeral 36 de nuestro Contrato de Condiciones Uniformes.

No obstante, si ya tiene asociado un contrato, pero desea desactivar el envío de la factura digital por correo electrónico deberá ingresar a la opción "Mis contratos" y escoger la opción *editar* en el contrato de su interés, respondiendo **No** a la pregunta "¿Autorizas recibir la factura de este contrato de forma digital?"

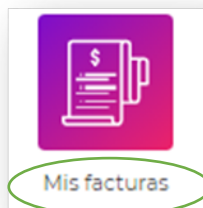
En la eventualidad que desee consultar la factura previamente generada, le indicamos que a través de nuestra página web www.gascaribe.com, las puede visualizar.

Cabe anotar que, para acceder a ellos, debe estar registrado previamente en nuestra página web. Una vez se haya registrado puede seguir los siguientes para para consultar y adquirir los duplicados de las facturas canceladas:


Paso 1. Asociar el contrato.



Paso 2. Escoger la opción "mis facturas".



Paso 3. Luego de escoger la factura a consultar debe seleccionar la opción " ver factura"

Septiembre 2020			Pagado
Contrato n° 66686023	Factura n° 2072308206	Cupón n° 178675678	\$ 26.989
Ver factura 			

Así mismo, nos permitimos informarle que, para GASCARIBE S.A. E.S.P., no es factible entregarle copia de las facturas solicitadas, debido a que las originales fueron entregadas oportunamente.

No obstante, nos permitimos anexar estado de cuenta de los meses de febrero a junio de 2025. Lo anterior, toda vez que, no indica que el lapso de tiempo sobre el cual versa su solicitud.

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

GSS013/73
229296996

Se anexa lo enunciado