

Rad No.: 25-240-138707

Barranquilla, 13/08/2025

Señor(a)  
CIELO CARDENAS  
Carrera 21C1 No. 29k -14 Urbanización Los Laureles  
Santa Marta

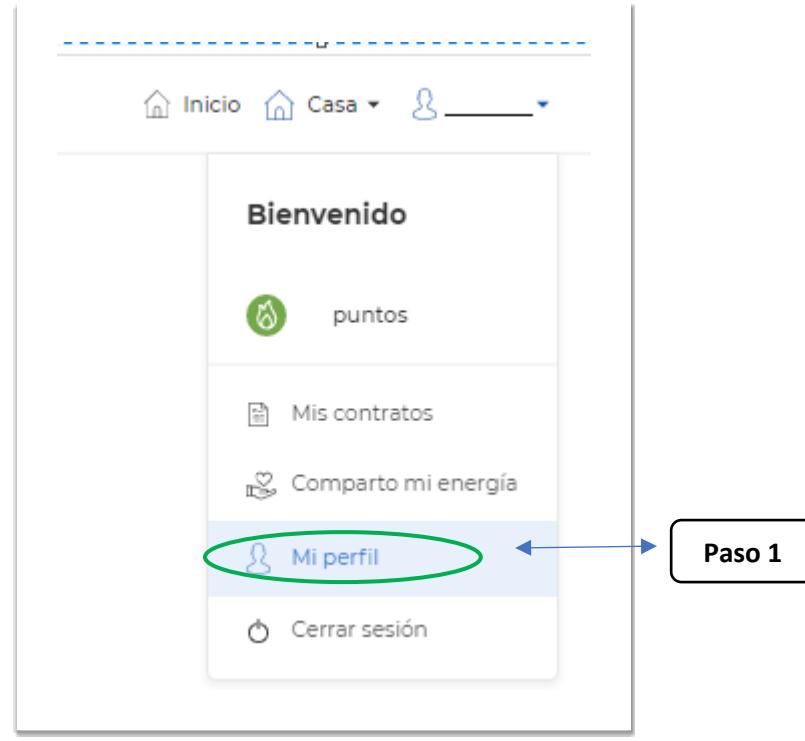
Contrato: 6112518

Asunto: Solicitud de duplicado de factura.

En respuesta a su comunicación recibida a través de nuestras oficinas de atención al usuario el día 23 de julio de 2025, radicada bajo el No. 25-003515, le aclaramos que, el servicio de gas natural identificado con el contrato No. 6112518, señalado en la referencia de su escrito, corresponde al inmueble registrado en nuestro sistema comercial con la dirección Calle 57B No. 34C - 22 Piso 1 de Soledad y no al ubicado en la Calle 57B No. 34C - 22 Piso 2 de Barranquilla, una vez aclarado lo anterior, nos permitimos realizar los siguientes respetuosos comentarios:

En primer lugar, evidenciamos que la facturación del servicio se envía mensualmente de manera digital, sin embargo, 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.

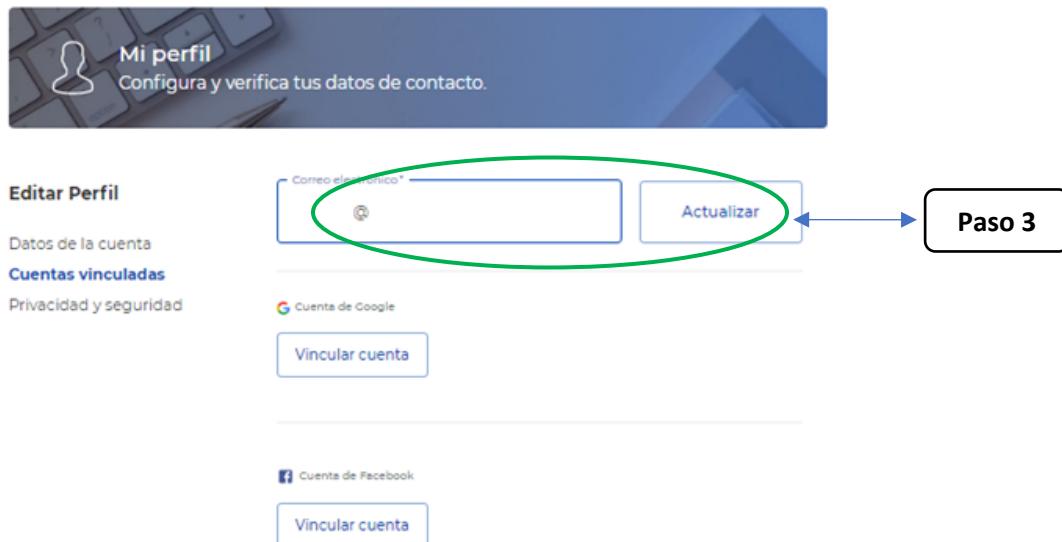
**Paso 1.** Luego de haber ingresado con su usuario, en la parte superior derecha escoge la opción "Mi perfil":



**Paso 2.** Escoger la opción “cuentas vinculadas” como se muestra en la siguiente imagen:



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



Por otro lado, nos permitimos informarle no es factible para la empresa acceder a su petición de aportarle el duplicado solicitado por este medio, sin embargo, lo invitamos a acercarse a nuestras oficinas de atención al usuario, en donde encontrará una máquina multimedia, en la cual, digitando el número de contrato del servicio, podrá imprimir la factura vencida o actualizada, sin necesidad de tomar turno.

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 JÚBI<sup>Z</sup> BASSI  
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS014/73  
229482788