

Rad No.: 25-240-132578

Barranquilla, 14/07/2025

Señor(a)
YAMILE DAVILA
Carrera 21A1 No. 29J - 95 Barrio Los Laureles
Santa Marta.

Contrato: 67158099

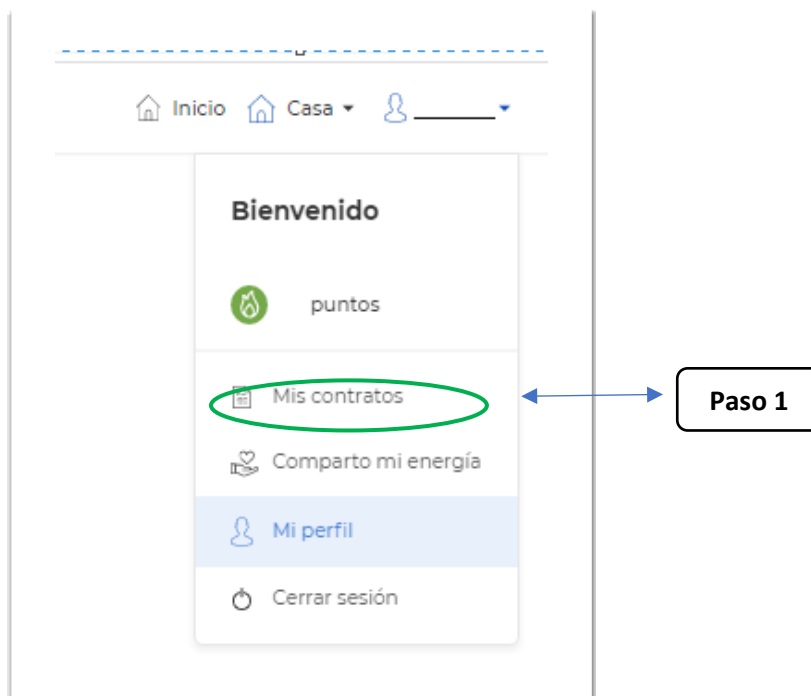
Asunto: Solicitud de Información.

En respuesta a su comunicación, recibida en nuestras oficinas de atención al usuario el día 24 de junio de 2025, radicada bajo el No. 25-002934, le aclaramos que, el servicio de gas natural identificado con el contrato No. 67158099, señalado en la referencia de su escrito, corresponde al inmueble registrado en nuestro sistema comercial con la dirección Carrera 21A1 No. 29J - 95 Apartamento 201 de Santa Marta, y no al ubicado en la Carrera 21A1 No. 29J - 95, una vez aclarado lo anterior, nos permitimos realizar los siguientes respetuosos comentarios:

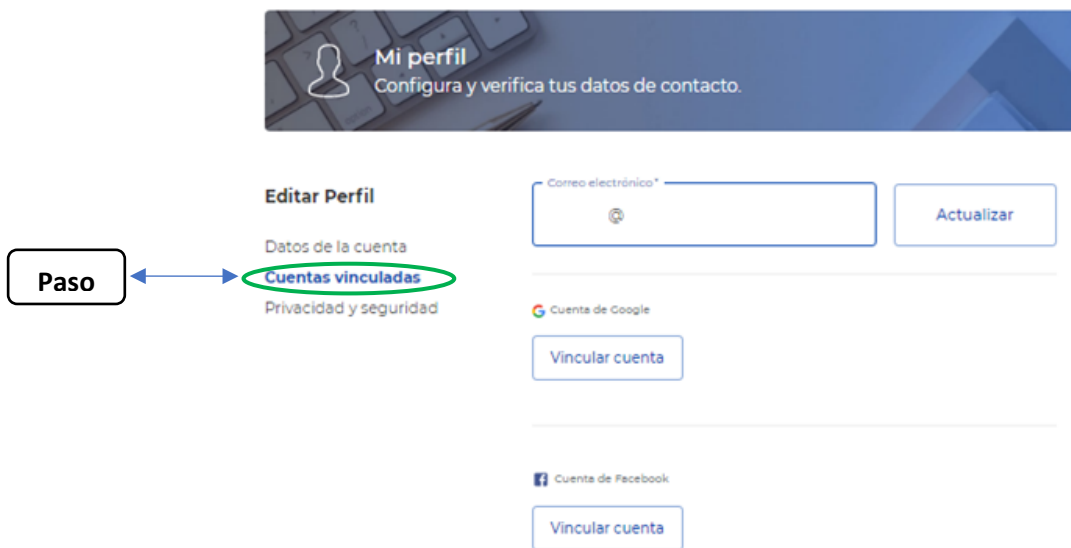
Revisamos nuestro sistema comercial y se constató que él envió de la factura de citado servicio se está realizando de manera digital al correo electrónico registrado en nuestra base de datos.

No obstante, el usuario puede realizar cambio de correo electrónico al cual se envía la factura digital, por lo que, 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.

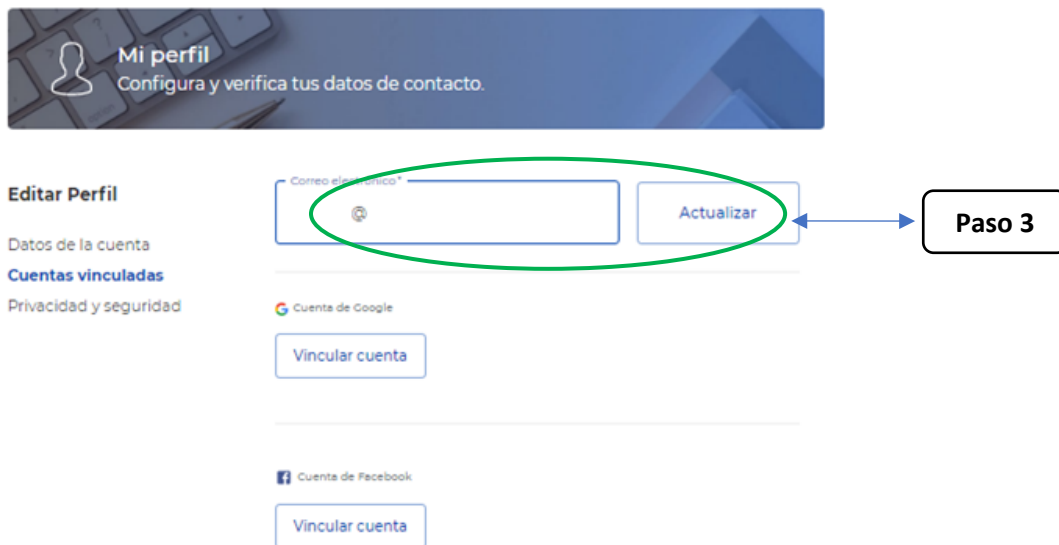
Paso 1. Luego de haber ingresado con su usuario, en la parte superior derecha escoge la opción "Mi perfil":



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

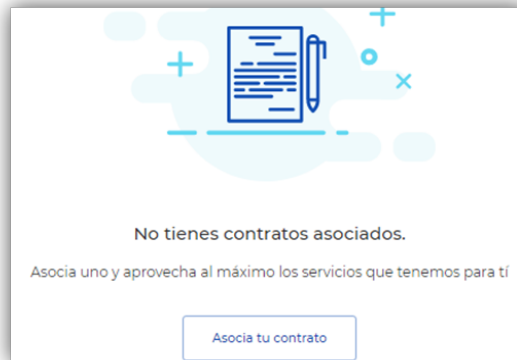


Ahora bien, si requiere que la facturación le llegue de manera física a la dirección donde se encuentra el servicio de gas natural, deberá cancelar dicha forma de envío.

El trámite para 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 parágrafo segundo del numeral 36 de nuestro Contrato de Condiciones Uniformes.

No

Sí

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?"

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

GSS011/73 A.E.
228371213