

Rad No. 26-240-107820

Barranquilla, 18/02/2026

Señor(a)  
JOSE LUIS IBARRA  
Calle 1 No. 1 – 319  
Vereda Riomar – Magdalena

Contrato: 67082821

Asunto: Verificación de facturación

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras oficinas, el día 3 de febrero de 2026, radicada bajo interacción No. 236911733, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 1 No. 1 – 319 de Vereda Riomar, Magdalena, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Con relación a su reclamación sobre el valor pendiente de la facturación del mes de diciembre de 2025, le informamos que, la compensación por falla en el servicio de gas natural es un derecho económico que reciben los usuarios cuando la empresa incumple con la continuidad o calidad del suministro, reflejándose como un crédito en la factura. Su liquidación procede ante cortes no programados o interrupciones superiores a los tiempos límites permitidos por la regulación. La compensación se ve reflejada en la factura bajo el concepto 25-COMPENSACION RESOL100.

Esta medida garantiza el cumplimiento del contrato de servicio público de gas, exigiendo estándares de calidad en la distribución por redes. Y se encuentra regulado por la Ley 142/94 (Art. 137, Numeral 137.3) y la Resolución CREG 100/93.

Debido a un error involuntario, en la factura del mes de diciembre de 2025 se liquidó un valor por compensación mayor al que se debía aplicar. Por tal razón, se aplicó una nota débito por exactamente el mismo valor aplicado de manera errada y por el mismo concepto de tal forma que se revirtiera la liquidación errada.

En la facturación del mes de enero de 2026, se liquidó de manera correcta con la tarifa correcta y se reflejó el real descuento a que tienen derecho los usuarios en razón de tarifa y tiempo de la falla ocurrida.

Para el caso que nos ocupa, el valor errado liquidado en el periodo de diciembre de 2025 por concepto de compensación fue de \$28.904 (crédito) y ese mismo valor fue debitado como se indicó en párrafos anteriores. Por eso, ese mismo valor aparece como saldo anterior en la factura de enero de 2026. Es de anotar que en la factura del mes de enero de 2026 se aplicó el valor correcto de la compensación que correspondió a \$388.

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.

Contra la presente decisión proceden los recursos de Reposición y en subsidio el de Apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos, dentro de los (5) cinco

días hábiles siguientes a su notificación. Los cuales podrá presentar a través de nuestra página web [www.gascaribe.com](http://www.gascaribe.com) sección Pagos y Servicios en línea, o en nuestras oficinas de Atención a Usuarios. Al respecto, es importante señalar que para recurrir deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, lo anterior, de acuerdo con lo previsto en el Art.155 de la Ley 142 de 1994.

Atentamente,



CARLOS JÚBI BASSI  
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS010/73  
236911733