

Rad No. 26-240-109605

Barranquilla, 27/02/2026

Señor(a)
MARIA MERCEDES POLO TORRES
Carrera 5A Diagonal 1 - 48
Loma Del Balsamo (Algarrobo)

Contrato: 67194422

Asunto: Verificación de Facturación.

En respuesta a su comunicación verbal recibida en líneas de atención al usuario el día 7 de febrero de 2026 sin embargo teniendo en cuenta que fue presentada en día sábado, se toma como presentada el siguiente día hábil, es decir el día 9 de febrero de 2026, radicada bajo interacción No. 237090103, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la dirección Carrera 5A Diagonal 1 - 48 de Loma Del Balsamo (Algarrobo), nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Sea lo primero señalar que, en la facturación del servicio, se refleja el concepto de 25-COMPENSACION RESOL 100, el cual, 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.

Ahora bien, el saldo anterior por valor de \$12.428.00 reflejado en la factura del mes de enero de 2026, corresponde a que, al momento de liquidar la factura del mes de diciembre de 2025, se liquidó un valor por COMPENSACION RESOL 100, mayor al que se debía aplicar. Por tal razón, se realizaron las correcciones pertinentes, aplicando una nota débito por exactamente el mismo valor aplicado (\$12.428.00), y por el mismo concepto, de tal forma que se revirtiera la liquidación errada.

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.

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.

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 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 JÚBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS008/73
237090103