

RESOLUCION No. 240-26-202330 de 24/09/2026

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **WILLIAM PACHECO PEÑA**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **CL 23A KR 26 - 18** de **SOLEDAD**, Contrato No.: **6090680**.

El Jefe del Departamento de Atención al Usuario de GASES DEL CARIBE S. A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS, en uso de sus atribuciones legales y reglamentarias y, considerando:

ANTECEDENTES

PRIMERO: Que el señor WILLIAN RAFAEL PACHECO PEÑA, presento comunicación verbal recibida en nuestras oficinas de atención el día 11 de agosto de 2026, radicada bajo interacción No. 244864660, a través de la cual *manifestó desacuerdo con el consumo facturado en el mes de julio de 2026* en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 23A No. 26 – 18 de Soledad.

SEGUNDO: Que mediante comunicación No. 26-240-141855 del 27 de agosto de 2026, GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta al derecho de petición presentado por el señor WILLIAN RAFAEL PACHECO PEÑA, la cual fue notificada de conformidad con la normativa vigente.

TERCERO: Que mediante escrito de fecha 09 de septiembre de 2026, radicado bajo No. SO 26-002921, el señor WILLIAN RAFAEL PACHECO PEÑA, presentó ante GASCARIBE S.A. E.S.P., dentro del término legal previsto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, recurso de reposición y en subsidio el de apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios contra la comunicación No. 26-240-141855 del 27 de agosto de 2026.

ANALISIS

1. Que GASES DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS se encuentra regulada por la Ley 142 de 1994 y demás normas concordantes.
2. La reclamación inicial se basó en el consumo facturado en el mes de *julio de 2026*, por lo cual, el escrito de recursos se resolverá respecto de dicho concepto y periodo de facturación.
3. Con relación a la desviación significativa, le indicamos que de acuerdo con lo señalado por la **RESOLUCIÓN No. 105 007 del 30 de enero de 2024**, expedida por la **COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS, Artículo 1**, que modificó *de forma transitoria el artículo 37 de la Resolución CREG 108 de 1997*, GASCARIBE S.A. E.S.P., por medio de su **CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES**, que rige las relaciones entre los usuarios y la Empresa, estableció en el TITULO I, DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA JUSTIFICADA, lo siguiente:

"Se entenderá por desviación significativa justificada todo usuario que se encuentre dentro de los parámetros descritos en la fórmula fijada en el párrafo primero del artículo 1 de la Resolución CREG 105 007 DE 2024 o la norma que la modifique o adicione; sin embargo, su desviación se encuentra justificada en la analítica de datos diseñada por LA EMPRESA en los términos del párrafo segundo de la misma resolución. En este caso, LA EMPRESA estará exceptuada de realizar la visita".

4. Ahora bien, el artículo 44, del CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, PARÁGRAFO CUARTO. DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS JUSTIFICADAS, señala:

"LA EMPRESA estará exceptuada de realizar la visita al inmueble cuando compruebe a través del proceso de analítica de datos que, a continuación, se describe, que la desviación se encuentra justificada; en este caso, la causa que le dio origen a la desviación será informada

RESOLUCION No. 240-26-202330 de 24/09/2026

al usuario en documento anexo en el reverso de la factura para que este pueda ejercer su derecho a la defensa.

El proceso de analítica de datos de LA EMPRESA es la siguiente:

El proceso de analítica de datos consiste en encontrar una herramienta estadística que describa el comportamiento global e histórico de los promedios y variaciones de consumos de todos los usuarios regulados de LA EMPRESA.

Así las cosas, a continuación, se explican los límites a partir de los cuales GASCARIBE determina que la desviación se encuentra justificada para usuarios residenciales y comerciales:

TIPO DE USUARIO	USUARIO RESIDENCIAL	USUARIO COMERCIAL
PROMEDIO DE CONSUMO TOLERABLE	30M3	200M3
AUMENTO MÁXIMO DE	117%	75%
VARIABILIDAD DE CONSUMO TOLERABLE		
DISMINUCIÓN MÍNIMA DE VARIABILIDAD DE CONSUMO TOLERABLE	94%	70%

Adicionalmente, se considerarán mecanismos eficientes para determinar las razones de las desviaciones significativas la visita técnica al inmueble, así como las herramientas y los métodos de análisis administrativos que utilice LA EMPRESA, tales como: información histórica, registro de los consumos, visitas previas realizadas, entre otros.

- Para el caso que nos ocupa, revisada nuestra base de datos se pudo verificar que el consumo cobrado en la facturación del citado servicio no presentó desviación significativa, sin embargo, en cumplimiento con lo dispuesto en el parágrafo 2 del artículo 1 de la Resolución CREG 105 007 de 2024, le comunicamos que luego de adelantar el proceso de analítica de datos nuestra entidad encontró justificado el consumo facturado debido a que: *Su consumo ha sido normal según los parámetros históricos registrados por la empresa para usuarios residenciales y comerciales teniendo en cuenta el análisis estadístico.*
- Es importante resaltar que, en la factura del mes julio de 2026, se informó la causa que le dio origen del consumo cobrado en dicho periodo.
- Ahora bien, en atención a los **numerales 15 y 16** del acápite denominado **VII. SOLICITUD DE PRUEBAS**, le informamos que, el consumo facturado en el mes de julio de 2026 se ajusta a la utilización del servicio del inmueble en mención y a la estricta diferencia de lectura registrada por el medidor No. U-492239-X, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 149: *"La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ellos los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario"*, tal y como detallamos a continuación:

RESOLUCION No. 240-26-202330 de 24/09/2026

Periodo	Consumo	Factor Corrección	Lectura Actual	Lectura Anterior
Jul-2026	27	0.9907	3429	3402

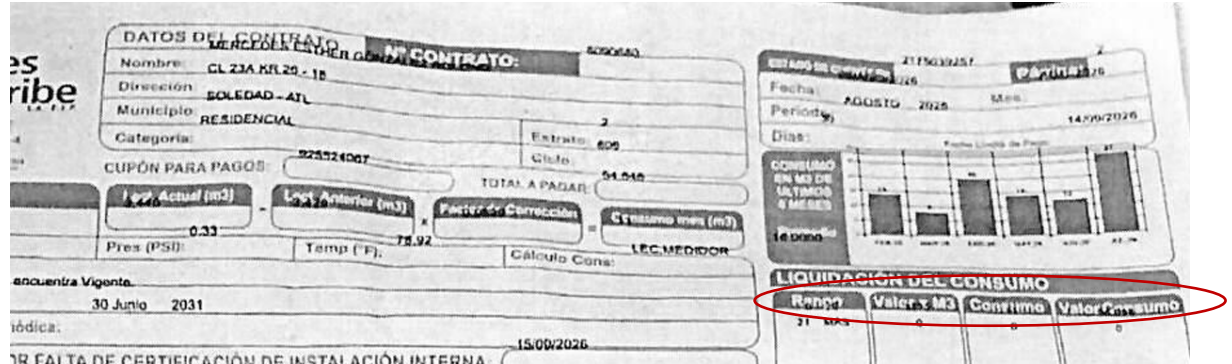
8. Así las cosas, es de anotar que, no fue necesario efectuar revisión previa, toda vez que para el periodo de julio de 2026 no se presentó desviación significativa.
9. Con ocasión a su reclamación, y atendiendo el **numeral 9** del acápite denominado **VII. SOLICITUD DE PRUEBAS**, le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al predio que nos ocupa, el día 22 de agosto de 2026, con el fin de efectuar una revisión técnica en las instalaciones del servicio de gas natural, sin embargo, no fue factible porque al llegar al inmueble este se encontró enrejado y solo, lo que no permitió verificar la lectura. Se llamó al usuario y este no respondió. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
10. El día 22 de agosto de 2026, a través de la labor de toma de lectura se constató que el medidor No. U-492239-X, registraba una lectura de **3440 metros cúbicos**, la cual se encuentra acorde y consecuente con la anotada en la facturación del mes de julio de 2026. Es de aclarar que, la labor realizada no correspondió a una revisión técnica, sino a la toma de lectura mensual del medidor.
11. En virtud del escrito de recursos, y dando respuesta al **numeral 10** del acápite denominado **VII. SOLICITUD DE PRUEBAS**, nos permitimos señalar que, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió nuevamente a uno de nuestros técnicos al inmueble que nos ocupa, el día 10 de septiembre de 2026, con el fin de realizar una revisión técnica, sin poder efectuarla porque al llegar al lugar la casa se encontró sola. Se llamó al usuario y este no respondió. Por ello no fue factible dejar constancia escrita de los resultados. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
12. De acuerdo con todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo cobrado en la facturación del mes de julio de 2026, toda vez que, se ajusta a la utilización del servicio del inmueble en mención y a la estricta diferencia de lectura registrada por el medidor No U-492239-X. Lo anterior, de conformidad con lo previsto en el Artículo 1 de la RESOLUCIÓN No. 105 007 del 30 de enero de 2024, COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS, y el artículo 44, del CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, PARÁGRAFO CUARTO. DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS JUSTIFICADAS.

Por lo anterior, no es factible acceder a las **peticiones PRIMERA y SEGUNDA**.

13. Teniendo en cuenta lo señalado por el recurrente y en atención a las **TERCERA, CUARTA, OCTAVA y NOVENA petición**, es importante señalar que, el valor de \$29.910,00 indicado por el recurrente corresponde al valor que no reconoce deber sobre el consumo facturado en el mes de julio de 2026, el cual fue objeto de la reclamación inicial, por lo cual fue elevado a la casilla de valor en reclamo hasta tanto finalice la presente actuación administrativa.
14. Respecto al duplicado de la factura del mes de agosto de 2026, y al acápite denominado por el recurrente como **V. SOBRE LA FACTURA DE AGOSTO DE 2026**, así como lo solicitado en la **petición CUARTA**, en relación con la factura de agosto de 2026; es necesario aclarar que, dicho periodo no fue objeto de la reclamación inicial, por lo tanto no es factible acceder a su solicitud. Sin embargo, a título informativo, nos permitimos manifestar que, dicho duplicado fue entregado el día 09 de septiembre de 2026 a la presentación de su escrito de recursos, y en el que se aprecia que para el periodo de agosto de 2026 fue liquidado un consumo de 11 metros cúbicos, y no cero (0) metros cúbicos como erradamente señala el recurrente. Lo anterior, se observa en

RESOLUCION No. 240-26-202330 de 24/09/2026

el mismo duplicado anexo al escrito de recursos que si bien la impresión está corrida, se puede confirmar el consumo liquidado. (ver imagen)



Rango	Valor m3	Consumo	Valor Consumo
21 - 30	3402	3429	3440

15. En cuanto al **numeral 3** del acápite denominado por el recurrente como **III. RAZONES DE INCONFORMIDAD**, relacionado con la solicitud de explicación y soporte técnico de las lecturas utilizadas para la facturación, nos permitimos informarle que, las lecturas de **3.402 m³, 3.429 m³ y 3.440 m³** corresponden a los registros obtenidos del medidor instalado en el inmueble y constituyen la base para la determinación de los consumos facturados para los meses de junio, julio y agosto de 2026.

Estas lecturas reflejan la estricta diferencia entre los registros acumulados del medidor en cada período de facturación, conforme a la metodología establecida para la medición del servicio público de gas natural. Asimismo, dichas lecturas fueron debidamente informadas al usuario a través de las facturas entregadas oportunamente, las cuales constituyen prueba documental de los registros tomados, las fechas de lectura y los consumos liquidados en cada ciclo.

Es de anotar que las lecturas de **3.402 m³, 3.429 m³ y 3.440 m³** fueron obtenidas mediante lectura directa del medidor No. U-492239-X, cuya labor de lectura es desarrollada por nuestros técnicos interventores a través de un dispositivo digital PDA, que envía la información de manera inmediata a nuestro sistema comercial. Por lo anterior, y en atención a lo solicitado por el recurrente en el mencionado acápite, así como en la y **petición SEXTA**, no es factible para la empresa adjuntar copia de estas.

Respecto de la identificación de la persona o sistema que realizó la toma de las lecturas, es de resaltar que, el operario que ejecutó la toma de lectura para el mes de julio de 2026 objeto de estudio; fue enviado en representación de la Empresa, a cumplir una orden encomendada por GASCARIBE S.A. E.S.P., y la información solicitada por expresa disposición constitucional y legal es de carácter privado, sometida a reserva, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Constitución Nacional, las Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012, y demás normas complementarias.

Las disposiciones que regulan la protección de datos personales buscan garantizar la protección de los derechos de los titulares de la información que, para el caso en específico, son aquellas personas cuya información es tratada mediante documentos suscritos con La Empresa.

Manifestado lo anterior, para GASCARIBE S.A. E.S.P. no es posible proporcionarle a usted la identificación del operario que ejecutó la toma de lectura para el mes de julio de 2026

RESOLUCION No. 240-26-202330 de 24/09/2026

En cuanto al sistema que realizó la toma de las lecturas, le informamos que, estas fueron obtenidas a través del proceso regular de lectura del medidor implementado por La Empresa y que se incorporan a nuestro sistema comercial para la generación mensual de la facturación del servicio. En todo caso, la exactitud de la facturación se soporta en los registros reflejados por el medidor No. U-492239-X, cuyas lecturas fueron oportunamente informadas en las facturas emitidas al usuario.

Cabe anotar que, en nuestro sistema comercial no registran constancias fotográficas que respalden la toma de lectura mensual, siendo importante reiterar que, la labor de lectura es desarrollada por nuestros técnicos interventores a través de un dispositivo digital PDA, que envía la información de manera inmediata a nuestro sistema comercial. En lo que respecta al registro electrónico o documental que respalda dichas lecturas es precisamente las facturas mensuales entregadas oportunamente al usuario.

En cuanto al información solicitada sobre el historial de lecturas del medidor No. U-492239-X y consumos del servicio, se precisa que esto lo puede verificar en las facturas emitidas y entregadas oportunamente al usuario, donde se detalla la lectura anterior, la lectura actual y el consumo resultante de la diferencia entre ambas. Sin embargo, nos permitimos relacionar las lecturas y consumos registrados en el citado servicio, durante los meses de abril, mayo, junio, julio y agosto de 2026, de conformidad con lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1.994, así:

Período	lectura actual -m3	lectura anterior - m3	diferencia de lectura -m3
abr-26	3376	3356	20
may-26	3390	3376	14
jun-26	3402	3390	12
jul-26	3429	3402	27
ago-26	3440	3429	11

Respecto a la información técnica del medidor instalado en su servicio, y a la **petición SEPTIMA** le informamos que, La empresa adquiere los medidores por lote, y se compra con un sello de conformidad del producto ya avalado por la norma técnica aplicable, que para este caso es la NTC 2728, de cuyo lote, la empresa unilateralmente realiza un muestreo en nuestro Laboratorio de Metrología, acreditado por la SIC con base en la NTC ISO 17025 y NTC 2728.

Cabe indicar que, el artículo 28 del decreto 2269 de 1993, señala que, los certificados válidos técnicamente, son los expedidos por los organismos de certificación debidamente acreditados por la ONAC (Organismo Nacional de Acreditación) con la norma ISSO17025, tal como lo es nuestro Laboratorio de Metrología.

Es importante mencionarle que, el Laboratorio de Metrología de GASCARIBE S.A. E.S.P., se encuentra acreditado por la ONAC – Organismo Nacional de Acreditación de Colombia, lo cual garantiza que los materiales utilizados para los trabajos adelantados se ajustan a las exigencias establecidas en la normatividad vigente.

No obstante, si usted desea realizar prueba de calibración al medidor mencionado en el Laboratorio de Metrología de LA EMPRESA el cual se encuentra acreditado por la ONAC – Organismo Nacional de Acreditación de Colombia, antes de efectuar la revisión del equipo o prueba de calibración debe cancelar en nuestras oficinas de atención al usuario, los costos de esta, cuyo valor aproximado asciende a la suma de \$91.690+IVA. (no incluye gastos de transporte).

RESOLUCION No. 240-26-202330 de 24/09/2026

16. Respecto a lo indicado en el acápite denominado por el recurrente como **IV. SOBRE EL FACTOR DE CORRECCIÓN 0,9907**, y **numerales 13 y 14** del acápite denominado **VII. SOLICITUD DE PRUEBAS**, inicialmente consideramos importante precisar que, para determinar la cantidad de gas que se entrega en los inmuebles, se deben tener en cuenta las condiciones de presión y temperatura con las que se mide el gas natural del cliente en el punto de entrega, y el volumen registrado por el medidor, que corresponde a la diferencia de lectura el período, debe ser ajustado utilizando el factor de corrección.

Este factor de corrección se encuentra regulado a través del Artículo 1 de la Resolución CREG 033 de 2015, que establece que los Distribuidores de Gas Natural Combustibles por redes, deberán facturar el consumo de gas en volumen, el cual debe expresarse en metros cúbicos a temperatura de 15,56°C (60°F), y una presión atmosférica de 1,01008 bar (14,65 psia).

De la lectura registrada, se resta la lectura registrada en el período de facturación inmediatamente anterior; la diferencia que se obtenga corresponde al Volumen Sin Corregir durante el periodo actual. La presión y temperatura registrada sirven para calcular los Factores de Corrección que, multiplicados por el volumen sin corregir, nos permitirá expresarlo en condiciones estándar.

En tal sentido, le informamos que, para el caso en concreto, el factor de corrección utilizado para el cálculo del consumo del mes de julio de 2026 fue de 0.9907.

Ahora bien, en cuanto a su fórmula matemática, le informamos que El procedimiento para calcular el factor de corrección, de acuerdo con la norma AGA 7 es el siguiente:

$$V_c = V_u \times F_c$$

Dónde:

V_c: Volumen corregido

V_u: Volumen sin corregir

F_c: Factor de corrección

$$F_c = F_p \times F_t \times S$$

Entonces:

$$F_p = \text{Factor de presión} = (F_p + P_a) / P_b$$

Dónde:

P_f: Presión manométrica de flujo

P_a: Presión atmosférica (14.7 Psia)

P_b: Presión base (14.65 Psia)

Por lo tanto:

$$F_p = (P_f + 14.7) / 14.65$$

$$F_t = \text{Factor de temperatura} = T_b / T_f$$

Dónde:

T_b: Temperatura base = 520°F

T_f: Temperatura actual de flujo en °F

S: Factor de supercompresibilidad

Este valor se encuentra tabulado en la tabla #16 del AGA (American Gas Association)

RESOLUCION No. 240-26-202330 de 24/09/2026

En cuanto a lo indicado en el inciso e de su escrito, aclaramos que con el factor de corrección se corrige el volumen registrado por el equipo de medición instalado en el citado servicio, que para el caso en concreto el consumo registrado en el período comprendido entre junio y julio de 2026 fue calculado conforme a lo detallado anteriormente, teniendo en cuenta la lectura registrada por el medidor instalado durante la toma de lectura del mes de julio de 2026.

17. En relación con el acápite denominado **VII. SOLICITUD DE PRUEBAS**, nos permitimos señalar lo siguiente:

Numerales 1 y 2. Estos se incorporarán al expediente correspondiente de la presente actuación administrativa.

Numerales 3 y 4. Reiteramos lo señalado en el párrafo 9 del numeral 15 de la presente resolución.

Numeral 5. Reiteramos lo señalado en los párrafos 1, 2 y 3 del numeral 15 de la presente resolución.

Numeral 6. Reiteramos lo señalado en los párrafos 8 del numeral 15 de la presente resolución.

Numeral 7. Reiteramos lo señalado en los párrafos 4, 5, 6, y 7 del numeral 15 de la presente resolución.

Numeral 8. No es factible aportar informen, orden de trabajo, acta o registro de la labor de toma de lectura realizada el día 22 de agosto de 2026, de conformidad con lo indicado en los párrafos 3 y 8 del numeral 15 de la presente resolución.

Numeral 9. Reiteramos lo señalado en el numeral 9 de la presente resolución.

Numeral 10. Reiteramos lo señalado en el numeral 11 de la presente resolución.

Numerales 11 y 12. Reiteramos lo señalado en los párrafos 10, 11, 12 y 13 del numeral 15 de la presente resolución.

Numerales 13 y 14. Reiteramos lo señalado en el numeral 16 de la presente resolución.

Numeral 15 y 16. Reiteramos lo señalado en el numeral 7 de la presente resolución

18. En cuanto a la **petición QUINTA**, le informamos que, a través de la presente resolución, GASCARIBE S.A. E.S.P. brindó una respuesta oportuna, clara, precisa, congruente, completa y debidamente motivada a su escrito de recursos, atendiendo de fondo cada una de sus solicitudes conforme a la normatividad vigente. Asimismo, el trámite se realizó de conformidad con el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 que establece el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de presentación, para dar respuesta a los recursos, quejas y peticiones que presentan los suscriptores o usuarios de las empresas de servicios públicos.
19. Respecto a las **peticiones DECIMA y UNDECIMA**, le informamos que, una vez finalice el proceso de notificación de la resolución que nos ocupa, la Empresa realizará las acciones pertinentes para el envío del expediente y posterior estudio del recurso de alzada por parte de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, anexando todos los documentos correspondientes a la presente actuación administrativa.

RESOLUCION No. 240-26-202330 de 24/09/2026

20. En relación con el acápite denominado **IX. SOLICITUD ESPECIAL DE MOTIVACIÓN**, nos permitimos reiterar lo señalado en los numerales 7, 10, 12, 13, 14, 15, 16 y párrafo 10 del numeral 15 de la presente resolución.
21. Finalmente, es importante señalar que, GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P., no cobrará consumo de gas natural en el inmueble en mención, mientras el medidor no lo registre. Si de un período a otro hay diferencia de lecturas, la empresa le cobrará lo correspondiente a esa diferencia. Mensualmente se cobrará lo correspondiente a las cuotas correspondientes a los saldos diferidos pendientes por cancelar.

Por lo anteriormente expuesto, el Jefe del Departamento de Atención al Usuario de GASES DEL CARIBE S. A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS.

RESUELVE

PRIMERO: Confirmar la comunicación No. 26-240-141855 del 27 de agosto de 2026, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentadas el día 11 de agosto de 2026, por el (la) señor (a) **WILLIAM PACHECO PEÑA**.

SEGUNDO: Conceder recurso de apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y enviar a ésta, para efectos de la resolución del recurso de apelación solicitado, todos los documentos relativos al reclamo presentado por el (la) señor (a) **WILLIAM PACHECO PEÑA**.

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los veinticuatro (24) días del mes de septiembre de 2026.



CARLOS JÚBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

Anexos: Lo anunciado a la SSPD.

MARLUQ/73
246287000