ACTA DE FIJACION

RESPUESTA RECLAMANTE PQR´S No. 53.673

NOMBRE DEL PETICIONARIO: MYRIAM PATIÑO

LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE IPIALES

FECHA: 12/08/2025

ASUNTO DE LA PQRF´S: VERIFICACION DE MEDIDORES

En cumplimiento de lo ordenado en la ley y específicamente de lo dispuesto en el artículo 69 del Código Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se emite la presente Acta de Fijación, mediante la cual se deja constancia que se publicó en Pagina Web de MONTAGAS S.A. E.S.P (www.montagas.com.co) sección de Servicio al Cliente por un término de cinco (05) días hábiles, la respuesta de emitida dentro de la PQRF´S relacionada en la parte preliminar de la presente, la cual fue radicada por el/la señor(a) **MYRIAM PATIÑO.** El 12 de agosto de 2025.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 1 días del mes de septiembre del año 2025.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

Firma: _____

ABOGADO JUNIOR – GESTION LEGAL

San Juan de Pasto (N), 27 de agosto de 2025.

Señor (a):
MYRIAM PATIÑO
Cel. No**.** 3183421172
Kr 1 a 2 e 70 Apto 202
Ed Balcones de María
Ipiales (N).

ASUNTO: Respuesta a solicitud verificación de medidores.
Radicado – PQR´S No. 53.673.

Cordial saludo,

Agotado el procedimiento de atención respectivo, dentro del término legal y acorde a lo establecido en los artículos 14 y ss. de la Ley 1755 de 2015, en armonía con el artículo 153 de la Ley 142 de 1994, **MONTAGAS S.A. E.S.P** da respuesta a su reclamo radicado el día 12 de agosto de 2025, tramitada bajo el número interno 53.673, dentro del cual manifiesta:

> *"Buen dia Cordial saludo Nombre: Myriam Patiño Dirección: Kr 1 a 2 e 70 Ed Balcones de María Ipiales Ap 202 Teléfono: 3183421172 Nota: Se ha insistido en que se proporcione una dirección de correo electrónico para el trámite de la respuesta, pero hasta el momento no hemos obtenido respuesta por parte de la usuaria. "Yo soy arrendataria y vivo en La Panamericana, Balcones de Maria, que tiene cuatro apartamentos. El vecino del apartamento 201 pagó la factura de mi apartamento, y yo pagué la de él. El vecino no esta dispuesto a realizar alguna devolución y desea que mi persona pague el recibo de el, No estuve en mi domicilio durante 20 días y ahora recibí un recibo por valor de $112.440. Por esta razón, ahora debo pagar tanto el recibo de mi apartamento como el de él." Se presenta una confusión considerable, ya que ambas partes informan haber realizado diversos pagos que no correspondían a sus respectivos apartamentos; sin embargo, no se han presentado los comprobantes correspondientes, argumentando que dicha información ya debería estar en nuestro sistema, por lo que se solicita que se detalle cada uno de los pagos realizados para su revisión y conocimiento previo. Ajuntamos las ultimas facturas de cada apartamento (Recibo que pertenece al apartamento del vecino/ 201) La usuaria nos confirma que la factura que aparece a nombre del apartamento 2-201 corresponde a su domicilio que es el apartamento 202 , y que la del apartamento 1-202 corresponde al de su vecino apartamento 201 . Sin embargo, no se cuenta con información clara y verificable que permita confirmar concerteza cuál factura pertenece a cada apartamento, lo que ha generado confusión en la identificación correcta de los consumos. Se solicita una verificación e investigación respecto a los valores pagados y al acuerdo entre las partes implicadas en el apartamento, con el fin de garantizar que el pago de las facturas posteriores se realice de manera correcta. Esto, además, con el propósito de aclarar la situación planteada por la señora Miriam, quien manifiesta que el vecino no está dispuesto a realizar la devolución delos pagos efectuados de manera cruzada. Adjuntamos medidores correspondientes y asistencia técnica generada Apartamento 202 ".*

Con el fin de atender su solicitud, **MONTAGAS** el 26 de agosto de 2025 ejecutó la asistencia técnica No. 12746, en la cual se realizó la verificación de los medidores asignados a cada inmueble y se dejó el siguiente registro:

> *"se realiza revisión de medidores. se realiza prueba dinámica se coloca en funcionamiento la estufa y se cierra válvula de corte en centro de medición el cual se apaga la estufa por lo tanto el medidor corresponde al apto 201 el medidor 002795212018 con lectura actual 352.650 si pertenece al apto 201. se realiza prueba dinámica el medidor 002794212018 con lectura actual 382.613 si pertenece al apto 202 miryam patiño 3183421172".*

Con base en el análisis técnico realizado, nos permitimos informarle que los medidores se encuentran correctamente asignados a cada uno de los apartamentos. No se evidenciaron inconsistencias en su ubicación física ni en los registros de facturación. Asimismo, los consumos reportados corresponden con los valores reales medidos por cada equipo.

A continuación, se presenta el detalle por apartamento para mayor claridad:

INSTALACION	MEDIDOR	REGISTRO FOTOGRAFICO	LECTURA	VALOR A CANCELAR
047-201	2795212018		352,526 m³.	$ 70.980
047-202	2794212018		382,613 m³.	$ 112.440

No obstante, entendemos que, según lo manifestado por usted, se habría producido un cruce de pagos entre los usuarios de los apartamentos 201 y 202, en el que cada uno habría cancelado el valor correspondiente a la factura del otro. También se nos ha indicado que el vecino del apartamento 201 no estaría dispuesto a efectuar la devolución del valor cancelado por usted. Frente a esta situación, es importante precisar que **MONTAGAS** no tiene injerencia sobre acuerdos o transacciones realizadas directamente entre arrendatarios o residentes, y no cuenta con competencia para exigir devoluciones de dinero entre particulares.

Cabe mencionar que nuestro sistema registra los pagos, pero no necesariamente permite identificar si quien realizó el pago es el titular del servicio o un tercero. Por tanto, es indispensable que los usuarios conserven sus comprobantes para poder tramitar cualquier reclamación formal con base en evidencia verificable.

Para evitar que situaciones similares se repitan en el futuro, le recomendamos verificar cuidadosamente el número de cuenta o referencia del recibo antes de efectuar cualquier pago, especialmente si el acceso a los medidores no es directo o si existen varios apartamentos en una misma dirección.

Finalmente, reiteramos que los medidores, consumos y asignación de facturación son correctos, conforme a las visita técnica y registros internos de **MONTAGAS**.

Así las cosas, dentro del término legal y con la información suministrada damos por satisfecha de manera integral su solicitud.

Sin otro particular,

ESTEFANIA FLOREZ RODRIGUEZ
Abogada Delegada
MONTAGAS S.A. E.S.P.

Proyectó: Andrea Hurtado Zambrano – Asistente de pqr
Anexo: Asistencia No. 12746.
Factura No. 721923 y Factura No. 721922.

MONTAGAS
Surtimos bienestar

SOLICITUD DE VISITA DE ASISTENCIA TECNICA

Código: EDU-SAC-FO-9 **Versión:** 2 **Vigencia:**28/02/2025

Consecutivo de Sigma	**No.** 12746

Fecha de Registro: 12/08/2025 **Hora de Registro:** 11:39
Nombres: Edificio Carlos Soto **Teléfono:**
Dirección: Ed Balcones de Maria Ipiales KR 1 A 2 E 70 - Apto 2
Motivo de la Llamada: Verificacion de Medidores
Fecha de Atención: 25/08/2025 **Hora de Atención:**
Técnico: Luis Juan Carlos Reyes Figueroa

Observaciones revisión de medidores

Concepto Cliente

Se resolvió el problema ☑ Si ☐ No

Mano de obra 0 **Accesorios** 0

Costo asumido por ☐ Cliente ☑ Empresa

Nota: *La empresa ofrece el servicio de revisión sin ningún costo, los cambios a realizar por daños y desgaste los asume el usuario.*

Aceptación: Acepto y comprendo la información de esta asistencia técnica.

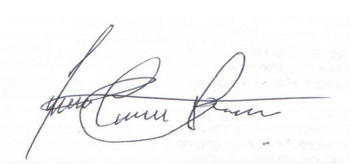
Recuerde que el mantenimiento de los gasodomesticos y accesorios son de su propiedad y de su responsabilidad.

Informe Final se realiza revisión de medidores.
el medidor 002795212018 con lectura 352.526 pertenece al apto 201.

el apto 202 esta asignado el medidor 002794212018 con una lectura 382.473.
se debe corregir en la factura el número de apto correspondiente a la instalación.
ya que en la factura se encuentra.
usuario no colabora con la firma.

Motivo de cierre Otro

Firma de Cliente



Atendido por

USUARIO

MONTAGAS
Surtimos bienestar

NUIR: 2-5001000-2 NIT: 891202203-9
Vigilado por la superintendencia de servicios públicos

Nombres:	Presto Presto
Dirección:	CL 11 34 78 Apto 2-07
Inmueble:	Centro Comercial Unicentro Pasto /
Instalación:	095-2-07
Factura:	0132583876
Categoría:	COMERCIALES E INDUSTRIALES
Ciudad:	Pasto

Consumos en m3 con factor 1,27

88,52	95,89	90,04	86,36	86,87	87,76	84,20
Prom	jul 25	jun 25	may 25	abr 25	mar 25	feb 25

Consumo	$818.570,24
Subtotal	**$818.570,24**
Ajuste a la decena	-$0,24
TOTAL A PAGAR	**$818.570,00**

Referencia de Pago

631347

Páguese Hasta:	**15 ago 25**
Total:	**$818.570,00**
Periodo:	24 jun 25 - 23 jul 25
Meses en Mora:	0

Información del Consumo

Medidor:	J 402018
Lectura Actual:	13.535,80m3
Lectura Anterior:	13.460,30m3
Costo GLP:	$8.537,00

Páguese en: Bancolombia, Alkosto Pasto, Túquerres e Ipiales, Baloto, Banco Av Villas, Banco BBVA, Banco de Bogotá, Banco Davivienda, Banco de Occidente, PSE, Redeban, Supergiros

Parámetros de Servicio

Poder Calorífico	94,00 MJ/m3
kWH GLP	1.971,39
Costo 1 kWH Gas	415,22

Último pago: 15/08/2025
Entidad: Pse
Valor: $818.570,00

Calidad del Glp: Propano:58,21% Butano:40,10% C5 + Pesados:0,71% Agua: 0

Información Importante:

Verifique que su certificación de la instalación interna de gas se encuentre vigente.

Recuerde: La no renovación de su certificación es causal de **suspensión** del servicio.

Recuerde que la revisión debe hacerla el organismo de inspección **de su preferencia**, acreditado por ONAC. El listado de organismos acreditados se encuentra disponible en **www.onac.org.co**

Más información al respaldo

Gerente

Expedido el: **31 jul 25 09:26 PM**

RECAUDADOR

(415)7709998761261(8020)0132583876(3900)0000818570(96)20250827

Referencia	631347
Instalación	095-2-07
Pagar Hasta	15 ago 25
Total	$818.570,00

MONTAGAS Surtimos bienestar

Documento validado por la DIAN

Documento generado a través del software SIGMA aplicación propiedad de Montagas SA ESP.

CUDE: c27090e29ef115b94328faf4b19594d0b1f0e3f6ca5852d7c007eed9824f9f00297443eacbed73e0eae08775108d1499

USUARIO

MONTAGAS
Surtimos bienestar

NUIR: 2-5001000-2 NIT: 891202203-9
Vigilado por la superintendencia de servicios públicos

Nombres:	Edificio Carlos Soto
Dirección:	Kr 1 a 2 e 70 Apto .
Inmueble:	Ed Balcones de Maria Ipiales
Instalación:	047-202
Factura:	0221194279
Categoría:	NSE 2
Ciudad:	Ipiales

Consumos en m3 con factor 1,00

9,32	5,84	9,74	7,54	9,14	10,12	13,52
Prom	jul 25	jun 25	may 25	abr 25	mar 25	feb 25

Consumo	$42.017,01
Saldo Anterior	$70.080,00
Int. de Mora por Consumo Periodo ,49%	$343,37
Int. de Mora por Otros Srvs. Periodo 1,28%	$0,05
Subtotal	**$112.440,43**
Ajuste a la decena	-$0,43
TOTAL A PAGAR	**$112.440,00**

Referencia de Pago

721922

Páguese Hasta:	**Pago inmediato**
Total:	**$112.440,00**
Periodo:	24 jun 25 - 23 jul 25
Meses en Mora:	1 - Aviso de Suspensión

Información del Consumo

Medidor:	002794212018
Lectura Actual:	375,19m3
Lectura Anterior:	369,34m3
Costo GLP:	$7.191,00

Páguese en: Bancolombia, Alkosto Pasto, Túquerres e Ipiales, Baloto, Banco Av Villas, Banco BBVA, Banco de Bogotá, Banco Davivienda, Banco de Occidente, PSE, Redeban, Supergiros

Parámetros de Servicio

Poder Calorífico	94,00 MJ/m3
kWH GLP	152,57
Costo 1 kWH Gas	275,39

Último pago: 18/06/2025
Entidad: Bancolombia
Valor: $130.820,00

Calidad del Glp: Propano:53,27% Butano:44,34% C5 + Pesados:1,30% Agua: 0

Información Importante:

Verifique que su certificación de la instalación interna de gas se encuentre vigente.

Recuerde: La no renovación de su certificación es causal de **suspensión** del servicio.

Recuerde que la revisión debe hacerla el organismo de inspección **de su preferencia**, acreditado por ONAC. El listado de organismos acreditados se encuentra disponible en **www.onac.org.co**

Más información al respaldo

Gerente

Expedido el: **31 jul 25 08:01 PM**

RECAUDADOR

(415)7709998761261(8020)0221194279(3900)0000112440(96)20250827

Referencia	721922
Instalación	047-202
Pagar Hasta	Pago inmediato
Total	$112.440,00

MONTAGAS Surtimos bienestar

Documento validado por la DIAN

Documento generado a través del software SIGMA aplicación propiedad de Montagas SA ESP.

CUDE: 762f08d0d189d5468922b419a48ca7a9752cbfcca14dfe5d50c0cc008baa4238418a506b0a9f31bdb483298c9fa8e26c