

ACTA DE FIJACION

RESPUESTA RECLAMANTE PQR´S No. 53.751

NOMBRE DEL PETICIONARIO: DALILA MARGOTH DÍAZ MERA

LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE SANDONA

FECHA: 26/08/2025

ASUNTO DE LA PQR´S: INCONFORMIDAD POR COBRO DE RECONEXIÓN

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 PQR´S relacionada en la parte preliminar de la presente, la cual fue radicada por el/la señor(a) **DALILA MARGOTH DÍAZ MERA**. El 26 de agosto de 2025.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 2 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), 01 de septiembre de 2025.

Señor (a):
DALILA MARGOTH DÍAZ MERA
 Cel. No. 322 646 5925
 DIV 1 ur san Andrés Porvenir
 Sandona (N).

ASUNTO: Respuesta a inconformidad por cobro de reconexión.
Radicado – PQR'S No. 53.751

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 26 de agosto de 2025, tramitada bajo el número interno 53.751, dentro del cual manifiesta:

"Buenos días. Cordial saludo. La usuaria manifiesta que no está de acuerdo con la suspensión del servicio ni con el cobro por concepto de reconexión. Informa que el pagofue realizado el día 19/08/2025 y se reflejó en el sistema el 20/08/2025. No obstante, la suspensión del servicio se efectuó el mismo 19/08/2025. Se le explicó a la usuaria que, aunque el pago fue realizado el día 19/08/2025, este no se reflejó en el sistema el mismo día, sino hasta el 20/08/2025. Se le indicó que cuando un pago se realiza fuera de la fecha límite, el proceso de validación y aplicación puede tomar tiempo, motivo por el cual la suspensión del servicio se ejecutó conforme al procedimiento establecido. Por lo tanto, la usuaria indica que no realizará el pago por reconexión, sino únicamente el valor correspondiente al consumo. datos usuaria: Municipio: Sandoná Cédula de ciudadanía: 1.086.134.090 Nombre del usuario: Dalila Margoth Díaz Mera Teléfono de contacto: 322 646 5925 Dirección / Barrio: Barrio San Andrés".

Inicialmente se aclara que, el **artículo 140 de la Ley 142 de 1994** faculta a las empresas para suspender la prestación del servicio cuando el usuario o suscriptor incumpla su obligación contractual de pagar la factura. En su caso se ha evidenciado que usted llevaba un mes vencido y en factura entregada previamente se le notificó del aviso de suspensión en caso de no realizar el pago correspondiente.

 <p>Verificado por la Superintendencia de Servicios Públicos</p> <p>NIT: 891202203-9 Cta. 25 No. 15 - 29 Pasto - Nariño Línea gratuita nal 018000914080 - #876 Agentes retenedores de IVA</p>	Ciclo: 1 Factura No: 0322757681 Periodo de Fact.: 24 Jun 2025 - 23 Jul 2025 Fecha de Expedición: 25 Jul 25 04:09 PM Facturas atrasadas: 1-Aviso de Suspensión Referencia de Pago: 82271403 Suspensión Desde: 12 ago 2025 Páguese Hasta: Pago Inmediato Total a Pagar: \$56.670,00	Detalle Liquidación del Servicio <table border="1"> <tr><td>Consumo</td><td>\$52.745,60</td></tr> <tr><td>Subsidio</td><td>-\$26.372,80</td></tr> <tr><td>Total Servicio Gas</td><td>\$26.372,80</td></tr> </table>	Consumo	\$52.745,60	Subsidio	-\$26.372,80	Total Servicio Gas	\$26.372,80																										
	Consumo	\$52.745,60																																
Subsidio	-\$26.372,80																																	
Total Servicio Gas	\$26.372,80																																	
Información General Nombre: Dalila Margoth Diaz Mera Dirección: DIV 1 ur san Andres Porvenir Documento: 1086134090 Teléfono: 3174896831 Sector: Residencial Estrato: 1 Municipio: Sandoná Código NIU: 82271403 Medidor: 202202015438 Estado: Activo	Facturación Otros Cargos <table border="1"> <tr><td>Int. de Mora por Consumo Periodo 49%</td><td>\$147,71</td></tr> <tr><td>Int. de Mora por Otros Svcs. Periodo 2,82%</td><td>\$0,13</td></tr> <tr><td>Ajuste a la decena</td><td>-\$0,64</td></tr> <tr><td>Total Otros Cargos</td><td>\$147,20</td></tr> </table>	Int. de Mora por Consumo Periodo 49%	\$147,71	Int. de Mora por Otros Svcs. Periodo 2,82%	\$0,13	Ajuste a la decena	-\$0,64	Total Otros Cargos	\$147,20	Facturación de Otros Servicios y Financiación <table border="1"> <tr><td>Concepto</td><td>Saldo Ant.</td><td>Abon Capital</td><td>Int. Financ</td><td>Vir Cuentas</td><td>Nuevo Saldo</td><td>C. Fond</td><td>% Inter</td></tr> <tr><td colspan="8"> </td></tr> </table>	Concepto	Saldo Ant.	Abon Capital	Int. Financ	Vir Cuentas	Nuevo Saldo	C. Fond	% Inter																
Int. de Mora por Consumo Periodo 49%	\$147,71																																	
Int. de Mora por Otros Svcs. Periodo 2,82%	\$0,13																																	
Ajuste a la decena	-\$0,64																																	
Total Otros Cargos	\$147,20																																	
Concepto	Saldo Ant.	Abon Capital	Int. Financ	Vir Cuentas	Nuevo Saldo	C. Fond	% Inter																											
Consumos Históricos con Factor de Corrección 0,83 <table border="1"> <thead> <tr><th>Prom</th><th>Jul 25</th><th>Jun 25</th><th>may 25</th><th>abr 25</th><th>mar 25</th><th>feb 25</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>5,46</td><td>5,69</td><td>6,39</td><td>4,93</td><td>5,28</td><td>5,27</td><td>5,21</td></tr> </tbody> </table>	Prom	Jul 25	Jun 25	may 25	abr 25	mar 25	feb 25	5,46	5,69	6,39	4,93	5,28	5,27	5,21	Resumen de la Factura <table border="1"> <tr><td>Valor Facturado de Gas</td><td>\$26.372,80</td></tr> <tr><td>Facturación Otros Cargos</td><td>\$147,20</td></tr> <tr><td>Valor Facturado en el Periodo</td><td>\$26.520,00</td></tr> <tr><td>Saldo Anterior</td><td>\$30.150,00</td></tr> <tr><td>TOTAL A PAGAR</td><td>\$56.670,00</td></tr> </table>	Valor Facturado de Gas	\$26.372,80	Facturación Otros Cargos	\$147,20	Valor Facturado en el Periodo	\$26.520,00	Saldo Anterior	\$30.150,00	TOTAL A PAGAR	\$56.670,00	Información de Pagos <table border="1"> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table>								
Prom	Jul 25	Jun 25	may 25	abr 25	mar 25	feb 25																												
5,46	5,69	6,39	4,93	5,28	5,27	5,21																												
Valor Facturado de Gas	\$26.372,80																																	
Facturación Otros Cargos	\$147,20																																	
Valor Facturado en el Periodo	\$26.520,00																																	
Saldo Anterior	\$30.150,00																																	
TOTAL A PAGAR	\$56.670,00																																	

El comportamiento descrito constituye un incumplimiento del contrato de condiciones uniformes. Al respecto, el inciso A, artículo 55 de la **Resolución CREG 108 de 1997** establece que, la suspensión del servicio es procedente por incumplimiento atribuible al usuario, particularmente en casos de falta de pago, siempre que este periodo no exceda hasta tres ciclos de facturación. En este contexto, desde el periodo de 24 jun 2025 - 23 jul 2025 la prestadora emitió el aviso de suspensión en la que se informa que se interrumpirá el suministro; esta comunicación se ha realizado a través de la factura de ciclo en mora. Al no recibir el pago total de la factura, **MONTAGAS S.A. E.S.P** inhabilitó temporalmente el servicio el 19 de agosto de 2025, manteniendo dicha suspensión hasta que se realice el pago correspondiente y se elimine la situación que dio origen a la misma.

Además, le informamos que, de acuerdo con lo prescrito en el Código de Distribución, establece que: *"podrá cobrarse un cargo por cada reactivación del servicio, el que será fijado por el distribuidor o el comercializador, previa conformidad de la autoridad reguladora"*, por lo tanto, las prestadoras tienen toda la potestad para cobrar el costo de la reconexión cuando sea procedente.

Por lo anteriormente manifestado, le informamos que esta prestadora actuó en estricto cumplimiento de la norma y el valor facturado por la reconexión del servicio es procedente por cuanto, esta fue ejecutada por nuestros técnicos en debida forma el día 20 de agosto de 2025, lo cual representa para esta prestadora gastos operacionales.

Así las cosas, dentro del término legal y con la información suministrada damos por satisfecha de manera integral su solicitud, señalando que, en caso de inconformidad con lo aquí dispuesto, usted dispone de cinco (05) días hábiles contados a partir de la notificación del presente para interponer ante la empresa el recurso de reposición y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Sin otro particular,



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

Proyectó: Andrea Hurtado Zambrano – Asistente de pqr
Anexo: Factura



Ciclo: 1
Factura No: 0322760634
Periodo de Fact.: 24 jul 2025 - 23 ago 2025
Fecha de Expedición: 26 ago 25 08:45 AM
Facturas atrasadas: 0
Referencia de Pago: 82271403
Suspensión Desde: 12 sep 2025
Páguese Hasta: 10 sep 2025
Total a Pagar: **\$60.250,00**

Detalle Liquidación del Servicio

Consumo \$45.816,92
 Subsidio -\$22.908,46
Total Servicio Gas \$22.908,46

Facturación Otros Cargos

Reconexiones \$37.346,00
 Ajuste a la decena -\$4,46
Total Otros Cargos \$37.341,54

Facturación de Otros Servicios y Financiación

Concepto Saldo Ant. Abn Capital Int Finan Vlr Cuota Nuevo Saldo C. Pend % Inter

Información General

Nombre: Dalila Margoth Diaz Mera
Dirección: DIV 1 ur san Andres Porvenir
Documento: 1086134090 **Teléfono:** 3174896831
Sector: Residencial **Estrato:** 1
Municipio: Sandoná **Código NIU:** 82271403
Medidor: 202202015438 **Estado:** Activo

Consumos Históricos con Factor de Corrección 0,83

Prom	ago 25	jul 25	jun 25	may 25	abr 25	mar 25
5,45	5,13	5,69	6,39	4,93	5,28	5,27

Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo Medido	Consumo Corregido
189,45m3	183,27m3	6,18m3	5,13m3

Componentes de Costo de Prestación del Servicio

Gm \$/kg	Tm \$/kg	Fv kg/m3	Dm \$/m3	Fpc	Fact corr
2049,51	784,86	2,07	2064,44	1,00	0,83
p %	Cf \$/fra	CEq e1 \$/m3	Sub estr 1 %	Consumo kwh	Valor kwh
0,00	3806,35	8927,88	50,00	145,98	156,93

Tarifas y Consumo Facturado

Rango de Consumo	Consumo	Vlr Unitario	Vlr Liquidado
Menor o igual a 7,26m3	5,13m3	\$8.927,88	\$45.817,01
Mayor a 7,26m3	0,00m3	\$7.931,59	\$0,00

Indicadores de Calidad

DES: **IPLI:** **IO:** **IRST:**

Calidad del Producto

Agua Libre	Butanos	C5 mas Pesado	Propanos
0	13.8	0.038	84.4

Aportes Públicos

Convenio 1237: \$8.500,93

Resumen de la Factura

Valor Facturado de Gas \$22.908,46
 Facturación Otros Cargos \$37.341,54
Valor Facturado en el Periodo \$60.250,00
TOTAL A PAGAR \$60.250,00

Información de Pagos

Valor Último pago: 19/08/2025 por \$56.670,00

Fecha Último pago: Bancolombia Ahorros Tradicional

Última Rev. de Instalaciones: 27 jul 2023

Recuerde Reportar su Certificado de Conformidad antes de 31 jul 2028 para evitar suspensiones. Mayor información en la línea 322222323 Línea gratuita nal 018000914080 - #876

Páguese en:

Cofinal- Ref de Pago - Codigo de Barras
 Convenio Bancolombia 15084- Cod de Barras
 Efecty Convenio Occidente 26661
 PSE. Ref Pago Código Unico
 Super Giros Ref Pago Numero Factura

Gerente

Espacio Publicitario**RECAUDADOR**

(415)7709998712577(8020)0322760634(3900)0000060250(96)20250910

Referencia 82271403
Factura No. 0322760634
Periodo agosto 2025
Paguese Hasta 10 sep 2025
Total \$60.250,00



Validado por la DIAN