

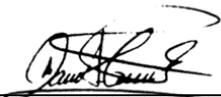
ACTA DE FIJACION**RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S No. 53.974****NOMBRE DEL PETICIONARIO: EVER SERAPIO DAJOME CORTES****LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE BARBACOAS****FECHA: 2/10/2025****ASUNTO DE LA PQRF'S: REVISIÓN DE VALORES FACTURAS**

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) **EVER SERAPIO DAJOME CORTES**. El 2 de octubre de 2025.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 14 días del mes de octubre del año 2025.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

Firma: _____

**ABOGADO JUNIOR – GESTION LEGAL**

San Juan de Pasto (N), 14 de octubre de 2025.

Señor (a):

EVER SERAPIO DAJOME CORTES

Cel. No. 316 5566010

DIV 87 Paraíso,

Barbacoas, Nariño

ASUNTO: Respuesta a solicitud de interés particular
Radicado - **PQRFS No. 53.974**

Cordial saludo,

Una vez 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 solicitud radicada el día 02 de octubre de 2025, tramitada bajo el número interno 53.974, en la que manifiesta:

"Manifiesta su inconformidad respecto a los cobros realizados por los medidores con los siguientes medidores: 0189240004714, 0189240008855 y 0189240003351 El titular indica que se encuentra totalmente al día con los pagos correspondientes a dichos medidores, y que ha adjuntado los soportes de pago como evidencia. En los 3 medidores, el señor Dajome Cortés aclara que firmó un acuerdo de pago en cuatro cuotas, las cuales ya fueron canceladas en su totalidad, por lo que no corresponde realizarle más cobros. Respecto a los medidores el señor afirma que son de su propiedad y que ya ha pagado el valor total correspondiente. Sin embargo, se le ha informado que aún tiene cuotas pendientes, lo cual él, insiste en que no debe ningún valor adicional. Por lo tanto, solicita de manera respetuosa una revisión detallada de su caso, la validación de los pagos realizados y la corrección de cualquier error en el sistema de cobros, con el fin de evitar afectaciones injustas y garantizar la transparencia en el proceso."

En atención a su solicitud se adelantó una revisión detallada de la facturación de cada una de las instalaciones y en esta gestión se encontró lo siguiente:

No. de Medidor 0189240004714 (Ref. 8232439)					
Periodo facturado	Conceptos facturados			Valor pagado	Fecha de pago
	Derechos de conexión	Obra adicional	Consumo del mes		
24 feb 2025 - 23 mar 2025	\$36.241,23	\$19.286,10	\$0	\$55.530	10/04/2025
24 mar 2025 - 23 abr 2025	\$36.241,23	\$19.286,10	\$0	\$55.530	06/05/2025
24 abr 2025 - 23 may 2025	\$36.241,23	\$19.286,10	\$0	\$55.530	07/06/2025
24 may 2025 - 23 jun 2025	\$36.241,23	\$19.286,10	\$0	\$55.530	01/07/2025
24 jun 2025 - 23 jul 2025	\$36.241,23	\$19.286,10	\$0	\$55.530	11/08/2025
24 jul 2025 - 23 ago 2025	\$36.241,23	\$19.286,10	\$0	\$55.530	11/09/2025
24 ago 2025 - 23 sep 2025	\$36.241,23	\$19.286,10	\$0	\$55.530	Sin cancelar

TOTAL (Red y obra adicional)	\$289.929,84	\$154.288,8
TOTAL, PAGADO	\$217.447,38	\$115.716,6
PENDIENTE DE PAGO	\$72.482,46	\$38.572,2

No. de Medidor 0189240008855 (Ref. 8232446)					
Periodo facturado	Conceptos facturados			Valor pagado	Fecha de pago
	Derechos de conexión	Obra adicional	Consumo del mes		
24 feb 2025 - 23 mar 2025	\$36.241,23	\$23.620,06	\$0	\$59.860	10/04/2025
24 mar 2025 - 23 abr 2025	\$36.241,23	\$23.620,06	\$0	\$59.860	06/05/2025
24 abr 2025 - 23 may 2025	\$36.241,23	\$23.620,06	\$0	\$59.860	07/06/2025

MONTAGAS S.A. E.S.P.
Kilómetro 6 - Alto de Daza. Pasto, Colombia.+57(2) 724 4344
Contact Center: #876 - 018000 914 080
Whatsapp: 322 222 23 23
Correo electrónico: notificacion@montagas.com.co
Web: https://montagas.com.co



TR - CO18.01043

24 may 2025 - 23 jun 2025	\$36.241,23	\$23.620,06	\$0	\$59.860	01/07/2025
24 jun 2025 - 23 jul 2025	\$36.241,23	\$23.620,06	\$0	\$59.860	11/08/2025
24 jul 2025 - 23 ago 2025	\$36.241,23	\$23.620,06	\$0	\$59.860	10/09/2025
24 ago 2025 - 23 sep 2025	\$36.241,23	\$23.620,06	\$0	\$59.860	Sin cancelar

TOTAL (Red y obra adicional)	\$289.929,84	\$188.960,48
TOTAL, PAGADO	\$217.447,38	\$141.720,36
PENDIENTE DE PAGO	\$72.482,46	\$47.240,12

No. de Medidor 0189240003351 (Ref. 8232406)					
Periodo facturado	Conceptos facturados			Valor pagado	Fecha de pago
	Derechos de conexión	Obra adicional	Consumo del mes		
24 feb 2025 - 23 mar 2025	\$36.241,23	\$19.502,80	\$3.306,49 + \$1.960 (Saldo anterior)	\$61.020	10/04/2025
24 mar 2025 - 23 abr 2025	\$36.241,23	\$19.502,80	\$2.635,97	\$58.380	06/05/2025
24 abr 2025 - 23 may 2025	\$36.241,23	\$19.502,80	\$1.574,75	\$57.320	07/06/2025
24 may 2025 - 23 jun 2025	\$36.241,23	\$19.502,80	\$5.782,45	\$61.530	01/07/2025
24 jun 2025 - 23 jul 2025	\$36.241,23	\$19.502,80	\$4.305,97	\$60.050	11/08/2025
24 jul 2025 - 23 ago 2025	\$36.241,23	\$19.502,80	\$6.915,97	\$62.660	10/09/2025
24 ago 2025 - 23 sep 2025	\$36.241,23	\$19.502,80	\$3.995,97	\$59.740	Sin cancelar

TOTAL (Red y obra adicional)	\$289.929,84	\$156.022,4
TOTAL, PAGADO	\$217.447,38	\$117.016,8
PENDIENTE DE PAGO	\$72.482,46	\$39.005,6

Si bien en la suscripción del servicio y en el acta de obra adicional consta expresamente que se solicitó una financiación a cuatro (4) cuotas, el día 25 de febrero de 2025, mediante comunicación telefónica, usted solicitó una refinanciación a ocho (8) cuotas, motivo por el cual se ajustó el número de cuotas conforme a lo indicado.

Como resultado, la facturación ha continuado incluyendo los conceptos asociados a dicha financiación, dado que aún se encuentran dos cuotas pendientes: una ya facturada y no cancelada, y otra que se causará en el siguiente período de facturación.

Agradecemos su comportamiento cumplido y responsable frente a los pagos realizados e igualmente le invitamos a continuar con dicha disposición.

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

Sin otro particular,


NANCY JANETH MAIGUAL.
 Gerente Jurídica.
MONTAGAS S.A. E.S.P.

Proyectó: Darwin Armando Guamá E. – Abogado Junior