

ACTA DE FIJACION

RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S No. 54.028

NOMBRE DEL PETICIONARIO: JORGE ELIECER ROSERO MIDEROS

LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE PASTO

FECHA: 14/10/2025

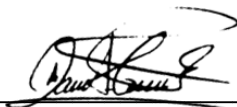
ASUNTO DE LA PQRF'S: INCONFORMIDAD PERIODO FACTURADO

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) **JORGE ELIECER ROSERO MIDEROS**. El 14 de octubre de 2025.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 5 días del mes de noviembre del año 2025.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

Firma: _____

**COORDINADOR PQR'S – GESTION LEGAL**

San Juan de Pasto (N), 04 de noviembre de 2025.

Señor (a):
JORGE ELIECER ROSERO MIDEROS
 Correo: jr.aroba@gmail.com
 Cel. No. 3113517197
 CS 11 Condominio Santa Isabel de Armenia
 Pasto (N).

ASUNTO: Respuesta a inconformidad por el consumo facturado.
Radicado – PQR'S No. 54.028.

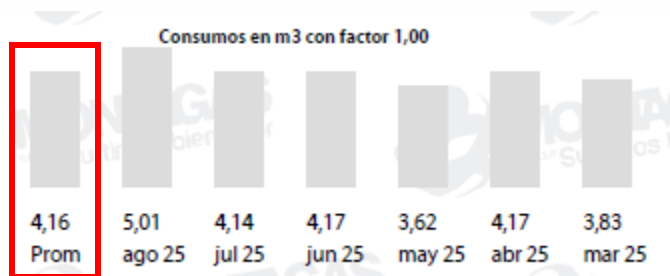
Cordial saludo,

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 14 de octubre de 2025, tramitada bajo el número interno 54.028, dentro del cual manifiesta:

"habitan la casa 3 personas las cuales no están en el día solo cuentan con estufa y calentador de agua informa que se pasaron a la vivienda hace 1 mes aproximadamente, no se ha percibido olor a gas , no ha habido visitas "

Para dar solución de fondo a su solicitud, se hizo un análisis de sus últimos consumos para determinar si existen desviaciones significativas de gas, entiéndase estas como los aumentos o reducciones exageradas o intempestivas del consumo actual de gas, frente al consumo promedio histórico, es decir, el promedio de los 6 ciclos anteriores; sobre el tema, la cláusula 23 del Contrato de Condiciones Uniformes de **MONTAGAS S.A. E.S.P**, en armonía con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, señala que existe una desviación significativa cuando el periodo o los periodos motivo de reclamo, hayan superado por 4 metros cúbicos el promedio que se calcula y está presente en la factura.

De acuerdo con lo anterior, se descubrió que el promedio de m³ de los periodos anteriores al último ciclo facturado, es de aproximadamente **4,16 m³**, tal y como se muestra en el siguiente gráfico:



Al comparar el promedio con la lectura del ciclo objeto de reclamo se detectó una variación de **34,93 m³**, así:

PROMEDIO PERIODOS ANTERIORES	CONSUMO CICLO OBJETO DE REVISIÓN	DIFERENCIA EN M3
4,16 m ³	39,09 m ³	34,93 m ³ .

La circunstancia descrita, **SI** da lugar a la declaración de una desviación significativa de GLP. Sin embargo, en aras de brindarle una solución amigable, el día 30 de octubre de 2025, se realizó visita técnica registrada con consecutivo No. 55386, dentro de la cual se encontró:

*"La casa queda ubicada en el condominio Santa Isabel de Armenia el troje. No se detectan fugas de gas en el centro de medición, revisión realizada con detector de fugas electrónico. **La Prueba de estanqueidad no cumple**, después de 15 minutos hay variación en la lectura. Lectura inicio de prueba 133,822 m3. Lectura final de prueba 133,823 m3. Se procede a revisar los gasodomésticos y sus conexiones, no se detectan fugas de gas, revisión con detector de fugas electrónico. Presión normal 31 milibares normativos presión dinámica. En la casa hay instalado 2 estufas de empotrar de 5 puestos cada una, 2 calentadores de 14 litros cada uno, 1 chimenea, un total aproximado de 80 kw instalados. Se le informa a la usuaria que se debe suspender el servicio por seguridad. La usuaria no permite la suspensión ya que tienen una persona delicada de salud, se le advierte a la usuaria que no se suspende pero es bajo su responsabilidad. La usuaria se pondrá en contacto con firma reparadora para realizar las pruebas necesarias y la reparación de la fuga".*

Adjunto registro fotográfico que evidencia la lectura del medidor al 28 de octubre de 2025.



Con base en el concepto técnico emitido tras las pruebas realizadas en su instalación, se ha detectado una fuga en la red interna de gas, la cual tiene el potencial de alterar el consumo y representa un alto riesgo para la seguridad.

Dado lo anterior, se recomendó suspender de inmediato el servicio hasta tanto se realice la reparación correspondiente. Sin embargo, entendemos que, por razones de salud de una persona en el hogar, no fue posible suspender el suministro, por lo que usted asume la responsabilidad por cualquier eventualidad que pueda presentarse, **lo invitamos de manera urgente a realizar la reparación inmediata**, realizaremos un seguimiento pues en caso de que no se genere la reparación suspenderemos de manera preventiva el servicio por el peligro que esto acarrea, pues esta en riesgo su seguridad y la de la comunidad aledaña.

Es importante reiterar que **MONTAGAS SA ESP** no tiene responsabilidad alguna sobre el mantenimiento de los gasodomésticos y de la red interna es obligación del usuario, conforme a lo establecido en la **Resolución CREG 059 de 2012**. Lo invitamos a dar cumplimiento a sus obligaciones como usuario del servicio.

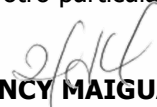
Asimismo, de acuerdo con el **Numeral 4.22 del Código de Distribución**, una vez que la red interna ha sido certificada como adecuada mediante el correspondiente certificado de conformidad, cualquier falla posterior atribuible a falta de mantenimiento debe ser asumida por el usuario, dado que dicha red es de su propiedad.

Por lo tanto, le instamos a realizar la reparación inmediata de la fuga con personal técnico calificado y a mantener en buen estado sus instalaciones internas, con el fin de garantizar la seguridad de todos los ocupantes del inmueble.

Por lo descrito anteriormente, se le señala que **NO** hay lugar a realizar ningún ajuste a la tarifa o facturación. **Le invitamos a realizar la reparación y el pronto pago de su factura y estar al día con sus obligaciones.**

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,



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

*Proyectó: Andrea Hurtado Zambrano – Asistente de pqr
Anexo: Asistencia No. 55386.*

Consecutivo de Sigma	No. 55386
----------------------	-----------

Fecha de Registro:	21/10/2025	Hora de Registro:	16:55
Nombres:	Jorge Eliecer Rosero Mideros	Teléfono:	3113515197
Dirección:	Condominio Santa Isabel de Armenia SANTA ISABEL DE ARMENIA - Apto casa 11		
Motivo de la Llamada:	Revision por Consumo		
Fecha de Atención:	30/10/2025	Hora de Atención:	
Técnico:	Camilo Sebastian Cortez Botina		

Observaciones

La casa queda ubicada en el condominio Santa Isabel de Armenia el troje.
No se detectan fugas de gas en el centro de medición, revisión realizada con detector de fugas electrónico.
La Prueba de estanqueidad no cumple, después de 15 minutos hay variación en la lectura .
Lectura inicio de prueba 133,822 m3.
Lectura final de prueba 133,823 m3.
Se procede a revisar los gasodomesticos y sus conexiones,
no se detectan fugas de gas, revisión con detector de fugas electrónico.
Presión normal 31 milibares
normativos presión dinámica.

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

En la casa hay instalado 2 estufas de empotrar de 5 puestos cada una , 2 calentadores de 14 litros cada uno, 1 chimenea, un total aproximado de 80 kw instalados.
Se le informa a la usuaria que se debe suspender el servicio por seguridad.
La usuaria no permite la suspensión ya que tienen una persona delicada de salud, se le advierte a la usuaria que no se suspende pero es bajo su responsabilidad.
La usuaria se pondrá en contacto con firma reparadora para realizar las pruebas necesarias y la reparación de la fuga.

Motivo de cierre

Consumos Reales

MIRIANCASTR

Firma de Cliente

Sebastian Cortez

Atendido por