

ACTA DE FIJACION

RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S No. 54.111

NOMBRE DEL PETICIONARIO: SOCORRO RIVERA DE LA CRUZ

LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE SOTOMAYOR

FECHA: 25/10/2025

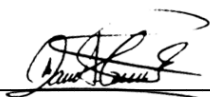
ASUNTO DE LA PQRF'S: INCONFORMIDAD CON LA MEDICIÓN

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) **SOCORRO RIVERA DE LA CRUZ**. El 25 de octubre de 2025.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 12 días del mes de noviembre del año 2025.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

Firma: _____

**COORDINADOR DE PQRS**

San Juan de Pasto (N), 11 de noviembre de 2025.

Señor (a):
SOCORRO RIVERA DE LA CRUZ
Cel. No. 3118552346- 3116159331
Peñalisa
Sotomayor (N).

ASUNTO: Respuesta a inconformidad por el consumo facturado.
Radicado – PQR'S No. 54.117.

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 25 de octubre de 2025, tramitada bajo el número interno 54.117, dentro del cual manifiesta:

"Usuario se comunica que le llevo la factura con un saldo muy elevado, requiere de su colaboración, ya que manifiesta que utiliza el servicio tres veces al día. Datos usuarios Socorro Rivera de la cruz c.c 59814471 Direc: Peñalisa soto mayor te: 3118552346- 3116159331 no tiene correo "

Para dar solución a su caso, inicialmente se aclara que la **Resolución No. 105 007 de 2024**, por la cual se modifican transitoriamente los **artículos 37 y 38 de la Resolución CREG 108 de 1997**, establece que las empresas deben implementar mecanismos para investigar desviaciones significativas en el consumo de los usuarios, comparando el consumo actual con el promedio de los ciclos anteriores. Si la variación entre la lectura del ciclo en revisión y el promedio supera el límite superior o inferior, calculado según el procedimiento definido por la Resolución en comento, se declarará la existencia de una desviación significativa, caso en el cual la empresa debe realizar pruebas técnicas para identificar la causa, salvo que puedan justificarla mediante análisis de datos.

En ese orden de ideas, al comparar la lectura del ciclo objeto de reclamo se evidenció que la variación del ciclo objeto de reclamo está dentro de los límites, así:

PROMEDIO	VARIACIÓN	LIMITE SUPERIOR	LIMITE INFERIOR
11,9 m³.	2,10 m³.	18,2 m³.	5,6 m³.

La circunstancia descrita, **NO** da lugar a la declaración de una desviación significativa de **GLP**, porque no supera la medida dispuesta en el Contrato de Condiciones Uniformes, pese a esto en el curso de la investigación arriba mencionado, el 28 de octubre 2025 se realizó la visita técnica No. 54487, dentro de las cual se encontró:

"El incremento en el consumo se debe a que una boquilla se encuentra dañada. Se recomienda arrendataria cambiar de estufa y solicitar un cambio de válvula pealpe x pealpe. Nota: Firma Código medidor: 202202007551 Lectura Actual: 363,097 m³ Se realiza visita por incremento en el consumo. 1 Se realiza prueba de caudalimetro desde centro de medición hasta gasodomestico por 15 min donde NO se observa consumo. 2. Se realiza prueba con agua jabonosa a uniones roscadas desde centro de medición SIN FUGA. 3. se realiza prueba con detector de fugas en toda la instalación SIN FUGA. Viven personas: 5 El cilindro de 30 libras le duraba: 20 días No tuvo actividades económicas en este periodo".

Adjunto registro fotográfico que evidencia la lectura del medidor al 20 de octubre de 2025.



Con base en el concepto técnico emitido tras la revisión realizada, se detectaron fallas en el gasodoméstico que podrían estar afectando el consumo de gas. Por esta razón, le recomendamos tomar las siguientes acciones:

- Realizar el cambio de válvula tipo PEALPE por otra del mismo tipo (PEALPE).
- Hacer el cambio de gasodomestico para garantizar un funcionamiento seguro y eficiente.

Es importante resaltar que **MONTAGAS SA ESP no tiene responsabilidad alguna** en esta situación, ya que el mantenimiento y buen estado de los gasodomésticos es responsabilidad exclusiva del usuario al ser el propietario del bien. Así lo establece la **Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG)**, que indica que es deber del usuario revisar periódicamente sus equipos para asegurar su correcto funcionamiento.

De nuestra parte, el proceso de revisión se realizó conforme a los protocolos establecidos, y se ha emitido la recomendación técnica correspondiente para su conocimiento y acción.

Por lo descrito anteriormente, se le señala que **NO** hay lugar a realizar ningún ajuste a la tarifa o facturación. **Le invitamos a realizar 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. 55487.

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

Consecutivo de Sigma		No. 55487	
Fecha de Registro:		27/10/2025	
Nombres:		Zoila Esperanza Zamora Caicedo	
Dirección:		Urb Peña Lisa PEÑALISA	
Motivo de la Llamada:		Revision por Consumo	
Fecha de Atención:		28/10/2025	
Técnico:		Kevin Yamid Benavides Alvarez	
Hora de Registro:		15:45	
Teléfono:		3117507201	
Hora de Atención:			
Observaciones El incremento en el consumo se debe a que una boquilla se encuentra dañada. Se recomienda arrendataria cambiar de estufa y solicitar un cambio de válvula pealpe x pealpe.			
Nota: Firma			
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.			
Código medidor: 202202007551 Lectura Actual: 363,097 m³			
Informe Final			
Se realiza visita por incremento en el consumo.			
1 .Se realiza prueba de caudalimetro desde centro de medición hasta gasodomestico por 15 min donde NO se observa consumo.			
2. Se realiza prueba con agua jabonosa a uniones roscadas desde centro de medición SIN FUGA.			
3 . se realiza prueba con detector de fugas en toda la instalación SIN FUGA.			
Viven personas : 5 El cilindro de 30 libras le duraba: 20 días No tuvo actividades económicas en este periodo			
Motivo de cierre		Consumos Reales	
			
Firma de Cliente		Atendido por	