

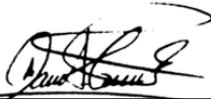
ACTA DE FIJACION**RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S NO. 54.190****NOMBRE DEL PETICIONARIO: PILAR RIOS****LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE IPIALES****FECHA: 8/11/2025****ASUNTO DE LA PQRF'S: INCONFORMIDAD CON PERIODO FACTURADO**

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) **PILAR RIOS**. El 8 de noviembre de 2025.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 27 días del mes de noviembre del año 2025.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

Firma: _____

**COORDINADOR DE PQRS – GESTION LEGAL**

San Juan de Pasto (N), 26 de noviembre de 2025.

Señor (a):
PILAR RIOS
Cel. No. 3217424100
 Bosque de Madero Apto 102
 Ipiales (N).

ASUNTO: Respuesta a inconformidad por incremento de factura.
Radicado – PQR'S No. 54.190

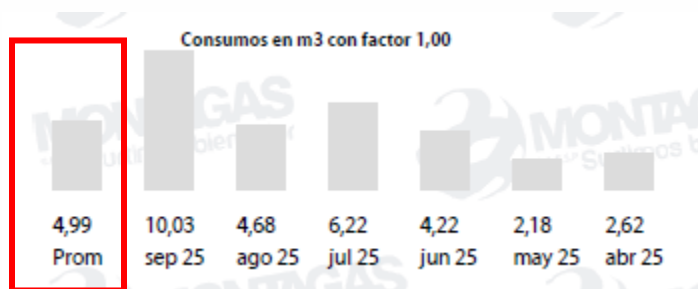
Cordial saludo,

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 08 de noviembre de 2025, tramitada bajo el número interno 54.190, dentro del cual manifiesta:

*"Buenas tardes. Cordial saludo. El usuario informa que **no está de acuerdo con los valores estipulados en su factura**, argumentando que en su domicilio **solo residen dos personas** y **no se percibe olor a gas**. Se le informa que, por el momento, **no se considera necesaria una revisión técnica**. Sin embargo, el usuario **no se encuentra conforme** y **solicita la asistencia técnica**, manifestando estar **de acuerdo con los valores establecidos** para dicha revisión. se realiza asistencia técnica 13.025 datos Ipiales, Bosque Madero Torre 1 Apartamento 102 PILAR ríos teléfono 3217424100 Pilar Ríos 35001002 ".*

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 **4,99 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 **5,01 m³**, así:

PROMEDIO PERIODOS ANTERIORES	CONSUMO CICLO OBJETO DE REVISIÓN	DIFERENCIA EN M3
4,99 m³	10,01 m³	5,01 m³.

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 08 de noviembre de 2025, se realizó visita técnica registrada con consecutivo No. 13025, dentro de la cual se encontró:

"se realiza inspección, centro de medición ok sin fugas de gas, medidor número 202021041822, lectura actual 00087,575m³, se realiza prueba de caudalímetro por un tiempo de 15 minutos sin novedad, se válida estufa de 4 quemadores con boquillas para gas natural se deja recomendación de realizar la conversión a GLP, calefón de 10 litros sin novedad".

Durante la visita técnica realizada en su vivienda, se identificó que la estufa instalada está calibrada para funcionar con gas natural. Sin embargo, el servicio que usted recibe por parte de MONTAGAS utiliza gas licuado de petróleo (GLP), un combustible con características distintas.

Esta diferencia técnica puede generar un mayor consumo de gas, ya que los inyectores (fistos) diseñados para gas natural tienen un diámetro mayor al requerido para GLP, lo que provoca una combustión menos eficiente.

Por esta razón, le recomendamos realizar el cambio de inyectores por unos adecuados para GLP. Esta modificación permitirá un mejor rendimiento del equipo, optimizará el consumo de gas y contribuirá a su seguridad.

Al respecto se aclara que, **LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS – CREG** – ha dispuesto que es responsabilidad del usuario la optimización del consumo a través de la revisión recurrente de la red interna, por esto, lo invitamos a realizar una revisión continua de su instalación y reparar el gasodoméstico, el cual según nuestra investigación es la causa del incremento presentado para el ciclo reclamado.

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. 13025.

Consecutivo de Sigma		No. 13025	
Fecha de Registro:		08/11/2025	
Nombres:		Torres del Bosque	
Dirección:		Torres del Bosque Torre 1 BOSQUE DE MADERO - Apto 102	
Motivo de la Llamada:		Revision por Consumo	
Fecha de Atención:		08/11/2025	
Técnico:		Helio David Cáceres Cáceres	
		Hora de Registro: 16:11	
		Teléfono:	
		Hora de Atención:	
Concepto Cliente Se resolvió el problema ☒ Si ☐ No			
Mano de obra		Accesorios	
00		00	
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 gasodomeesticos y accesorios son de su propiedad y de su responsabilidad. Informe Final se realiza inspección, centro de medición ok sin fugas de gas, medidor número 202021041822, lectura actual 00087,575m³, se realiza aprueba de caudalimetro por un tiempo de 15 minutos sin novedad,se válida estufa de 4 quemadores con boquillas para gas natural se deja recomendación de realizar la conversión a GLP, calefón de 10 litros sin novedad			
Motivo de cierre		Otro	
NIF Firma de Cliente		Helio David Cáceres Atendido por	