

ACTA DE FIJACION

RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S NO. 54.306

NOMBRE DEL PETICIONARIO: EYBER BOLAÑOS BOLAÑOS

LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DEL SANDONA

FECHA: 04/12/2025

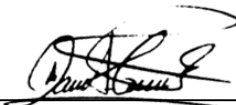
ASUNTO DE LA PQRF'S: SOLICITUD REFINANCIACIÓN.

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) **EYBER BOLAÑOS BOLAÑOS**. El 04 de noviembre de 2025.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 26 día del mes de diciembre del año 2025.

Colaborador que fija la comunicación: Andrea del Pilar Hurtado Zambrano.

Firma: _____

**COORDINADOR DE PQR'S – GESTION LEGAL**

San Juan de Pasto (N), 24 de diciembre de 2025.

Señor (a):

EYBER BOLAÑOS BOLAÑOS

Correo: claudiaximenamunoz33@gmail.com

Cel. No. 3170628697

El Jardín - Tajumbina

La Cruz (N).

ASUNTO: Respuesta a refinanciación y descuento por entrega de cilindro.
Radicado – PQR'S No. 54.306.

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 noviembre de 2025, tramitada bajo el número interno 54.306, dentro del cual manifiesta:

"Buenos días, Respetuosamente me permito solicitar la corrección de la factura de usuario que ya hizo la devolución de cilindro, el descuento es de \$600.000, valor que se le está cobrando en esta factura, Nombre: Damir Bolaños Bolaños Cedula: 87249490 Medidor: 53506082025 Barrio: Jardin Celular: 3163272218 "

En atención a esta, **MONTAGAS SA. ESP.** validó la información y encontró que, de acuerdo con el plan comercial vigente desde el mes de agosto de 2025 para el municipio de Tajumbina (N); los usuarios que se suscriban al servicio o se hayan suscrito con anterioridad y devuelvan el cilindro de propiedad de esta prestadora (color negro) con capacidad superior o igual a 33 libras, tendrán un descuento de \$600.000 al valor de la matrícula una vez se haya suscrito por parte del usuario el acta de levantamiento del cilindro y el acta de cambio de plan en la solicitud del servicio.


Una vez verificado el cumplimiento de los requisitos establecidos, nos complace informarle que usted ha sido beneficiario de un descuento por valor de **SEISCIENTOS MIL PESOS M/CTE (\$600.000)**, correspondiente al proceso de instalación del servicio de gas domiciliario.

Con el fin de que usted pueda recibir el servicio con comodidad, la empresa ha decidido aceptar la financiación total de la instalación de la red, por lo cual la misma será diferida en tres (3) cuotas respondiendo a lo solicitado.

Así las cosas y de acuerdo con el **artículo 158 de la Ley 142 de 1994** sabiendo que usted autorizó el cobro de la construcción y certificación de la red interna a través de la factura del servicio, cada cuota será por valor de **SESENTA Y UN MIL TRESCIENTAS SESENTA Y OCHO PESOS M/CTE (\$61.368)**. Le informamos que la primera cuota será incluida en la factura correspondiente al periodo comprendido entre el 24 de noviembre y el 23 de diciembre de 2025, más el consumo realizado en el inmueble para cada periodo.

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: Andrea Hurtado Zambrano – Asistente de pqr.