

ACTA DE FIJACION

RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S NO. 54.435

NOMBRE DEL PETICIONARIO: MARLEN VIVIANA ENRÍQUEZ ORDOÑEZ

LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE PASTO

FECHA: 9/01/2026

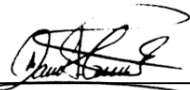
ASUNTO DE LA PQRF'S: REVISIÓN POR CONSUMO

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) **MARLEN VIVIANA ENRÍQUEZ ORDOÑEZ**. El 9 de enero de 2026.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 30 día del mes de enero del año 2026.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

Firma: _____

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

San Juan de Pasto (N), 29 de enero de 2026.

Señor (a):

MARLEN VIVIANA ENRÍQUEZ ORDOÑEZ

Cel. No. 3164854543

KR 20 B 22 43 - Apto 504

Ed Ana María

Pasto (N).

ASUNTO: Respuesta a inconformidad por la medición del consumo.
Radicado – PQR'S No. 54.435.

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 9 de enero de 2026, tramitada bajo el número interno **54.435**, dentro del cual manifiesta:

"Buenas tardes Cordial saludo Usuario se comunica manifestando que le llego un cobro muy elevado en su factura, manifiesta que viven dos personas adultas y el uso del gas es normal. requiere de una visita técnica para validar que no se presente fuga. Asistencia No.56.639 Datos usuario Nombre: Marlen Viviana Enríquez Ordoñez Documento: c.c 59828141 Dirección: kr 20 b 22 43 apto 504 ed Ana María Pasto Teléfono: 3164854543 ".

Sea lo primero aclarar que, una desviación significativa se entiende 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; al respecto, la cláusula 23 del Contrato de Condiciones Uniformes de **MONTAGAS S.A. E.S.P**, en armonía con la Resolución emitida por la comisión de regulación de energía y gas CREG No. 108 de 1997, 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.

Sin embargo, tras validar su historial se encontró que **NO** es posible llevar a cabo la investigación por desviación significativa de GLP porque usted lleva utilizando el servicio desde el mes de noviembre del año 2025, situación que impide obtener el promedio de su consumo y compararlo con la lectura actual. Pese a esto, el 13 de enero de 2026 se programó y ejecutó asistencia técnica No. 56639, dentro de la cual se realizó la siguiente observación:

"La Prueba de estanqueidad si cumple después de 15 minutos no hay variación en la lectura. Lectura inicio de prueba 62,784 m3. Lectura final de prueba 62,784 m3. No se detectan fugas de gas en el centro de medición y en el gasodomestico instalado. Presión pasada a 43 milibares, se calibra regulador de segunda etapa y se deja la presión en 30 milibares normativos. En el apartamento hay instalado una estufa de empotrar de 4 puestos, no hay calentador. El apartamento es habitado por 3 personas adultas. Según información del señor Roberto en el punto del calentador hubo una fuga en la válvula de paso, la válvula ya fue cambiada, se valida el punto y no se detectan fugas, revisión realizada con detector de fugas electrónico ".

De acuerdo con el concepto técnico emitido tras la visita realizada en sitio, se identificó una irregularidad en la presión del servicio, la cual se encontraba por encima de los niveles establecidos. Esta condición tenía el potencial de afectar el consumo registrado por el usuario. Informamos que dicha situación fue corregida oportunamente por el técnico, mediante la calibración adecuada de la presión, garantizando así el cumplimiento de los parámetros normativos y la calidad del servicio.

Es importante tener en cuenta que, según la normativa vigente, la red interna de gas es de propiedad del usuario. Por lo tanto, le corresponde realizar inspecciones periódicas para garantizar su buen estado y prevenir situaciones que puedan alterar el funcionamiento del servicio.

Por lo descrito anteriormente, se le señala que **NO** hay lugar a realizar ningún ajuste a la tarifa o facturación. **Respetuosamente 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. 56639.*

Consecutivo de Sigma		No. 56639	
Fecha de Registro:		09/01/2026	
Nombres:		Edificio Ana Maria	
Dirección:		Ed Ana Maria KR 20 B 22 43 - Apto APTO 504	
Motivo de la Llamada:		Revision por Consumo	
Fecha de Atención:		13/01/2026	
Técnico:		Camilo Sebastian Cortez Botina	
Hora de Registro:		14:13	
Teléfono:			
Hora de Atención:			
Observaciones La Prueba de estanqueidad si cumple después de 15 minutos no hay variación en la lectura. Lectura inicio de prueba 62,784 m3. Lectura final de prueba 62,784 m3. No se detectan fugas de gas en el centro de medición y en el gasodomestico instalado. Presión pasada a 43 milibares, se calibra regulador de segunda etapa y se deja la presión en 30 milibares normativos.			
Concepto Cliente			
Se resolvió el problema		<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	
Mano de obra		0	
Accesorios		0	
Costo asumido por		<input type="checkbox"/> Cliente <input checked="" type="checkbox"/> 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 el apartamento hay instalado una estufa de empotrar de 4 puestos , no hay calentador. El apartamento es habitado por 3 personas adultas. Según información del señor Roberto en el punto del calentador hubo una fuga en la válvula de paso, la válvula ya fue cambiada, se valida el punto y no se detectan fugas, revisión realizada con detector de fugas electrónico.	
Motivo de cierre		Consumos Reales	
Firma de Cliente		Atendido por	
			