

**ACTA DE FIJACION**

**RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S NO. 54.559**

**NOMBRE DEL PETICIONARIO: MARLEN VIVIANA ENRÍQUEZ ORDOÑEZ**

**LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE PASTO**

**FECHA: 2/02/2026**

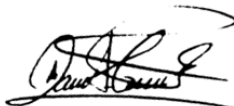
**ASUNTO DE LA PQRF'S: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO**

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](http://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 2 de febrero de 2026.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 20 día del mes de febrero del año 2026.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

Firma: \_\_\_\_\_

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



San Juan de Pasto (N), 20 de febrero de 2026.

Señor(a):

**MARLEN VIVIANA ENRÍQUEZ ORDOÑEZ**

Cel. No. 3164854543

kr 20 b No. 22 – 43. Apto 504 Ed Ana María

L. C.

**ASUNTO:** Respuesta a recurso de reposición en subsidio de apelación.  
**Radicado - PQRF S No. 54.559**

Cordial saludo,

En atención al recurso de reposición invocado por usted el 02 de febrero de 2026, frente a la decisión denominada "*NO hay lugar a realizar ningún ajuste a la tarifa o facturación.*", en observancia del artículo 158 de la Ley 142 de 1994, en armonía con lo establecido en el artículo 74 y siguientes de la Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo-, **MONTAGAS** resuelve el precitado recurso con base en los siguientes:

### I. ANTECEDENTES

**PRIMERO:** En atención a la solicitud presentada el día 09 de enero de 2026, mediante la cual se manifiesta inconformidad frente al período facturado y se solicita la refacturación del mismo, se procedió a realizar las actividades de revisión del consumo, incluyendo una visita técnica al inmueble.

Como resultado de dicha visita, se determinó que en el punto correspondiente al calentador existía una fuga en la válvula de paso, situación que influyó directamente en el incremento del consumo registrado durante el período objeto de reclamación.

**SEGUNDO:** El día 30 de enero de 2026, mediante oficio de respuesta con radicado No. 54.435, se le notificó por aviso publicado en la página web institucional que no había lugar a realizar ajuste alguno a la tarifa ni a la facturación.

No obstante lo anterior, y en atención a lo dispuesto en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994, en el mismo comunicado se le informó que contra dicha decisión procedía el recurso de reposición y, en subsidio, el de apelación.

**TERCERO:** El 02 de febrero de 2025, **DENTRO** del término dispuesto por la Ley, esto es 5 días hábiles contabilizados a partir de la notificación de la decisión de no hay lugar a realizar ningún ajuste a la tarifa o facturación del período objeto de reclamo, usted presentó un recurso dentro del cual sustenta lo siguiente:

*"Interpone recurso de reposición y en subsidio de apelación frente a la respuesta dada al radicado 54.435. La usuaria no está de acuerdo con el cobro y no acepta pagar el valor facturado, pues afirma que sí existía una fuga en el punto del calentador y que, el ente certificador no la detectó en la revisión inicial. Por tal motivo, considera que la empresa debe asumir la responsabilidad y realizar el ajuste correspondiente en la factura."*

### I. DECISIÓN RECURRIDA

En vista de la notificación enviada el 19 de enero de 2026, de manera personal, el usuario ha ejercido su derecho a replica.

## II. FUNDAMENTOS DEL RECURSO

Inicialmente cabe mencionar que si bien las peticiones, quejas y reclamos se someten a lo establecido en la Ley 142 de 1994 en concordancia con lo estipulado en la Ley 1755 de 2015, lo referente a recursos en contra de las decisiones proferidas por la empresa se rigen, particularmente, por los artículos 154 y siguientes de la Ley 142 de 1994, que disponen lo siguiente:

*"El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley. (...) El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión."*

Y en lo NO previsto por dicha Ley, se regirá por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), específicamente por lo señalado en los artículos 76 y 77, los cuales expresamente manifiestan esto:

*"Oportunidad y presentación. Los recursos de reposición y apelación deberán interponerse por escrito en la diligencia de notificación personal, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella, o a la notificación por aviso, o al vencimiento del término de publicación, según el caso. (...) "Artículo 77. Requisitos. Por regla general los recursos se interpondrán por escrito que no requiere de presentación personal si quien lo presenta ha sido reconocido en la actuación. Igualmente, podrán presentarse por medios electrónicos. Los recursos deberán reunir, además, los siguientes requisitos: 1. Interponerse dentro del plazo legal, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido. 2. Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad. 3. Solicitar y aportar las pruebas que se pretende hacer valer (...)"*

Así las cosas, se revisó si su recurso cumple con los requisitos anteriormente enunciados, frente a lo cual se encontró que el mismo obedece dichas condiciones, por lo tanto, procede su **ADMISIÓN**, por tanto, la empresa procede a realizar las siguientes:

## III. CONSIDERACIONES

Inicialmente, es importante precisar que la red interna, de conformidad con el artículo 14.16 de la Ley 142 de 1994, se entiende como el "conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor". En consecuencia, dicha red es de propiedad y responsabilidad del usuario.

De acuerdo con lo establecido en la Resolución CREG 067 de 1995, antes de colocar en servicio una red interna esta debe someterse a revisión por parte de un organismo de inspección acreditado por la Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), el cual emite el respectivo certificado de conformidad cuando la instalación cumple con los requisitos técnicos y de seguridad. En caso contrario, debe emitir informe de defecto crítico para que se realicen las adecuaciones necesarias.

La obligación de adelantar dicha revisión recae expresamente en el usuario. Así lo ha reiterado la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), entre otros, en el Concepto 6896 de 2020, al señalar que la revisión periódica de las instalaciones internas de gas es responsabilidad del usuario y debe realizarse a través de organismos debidamente acreditados.

Ahora bien, el concepto técnico emitido por el organismo de inspección es de su exclusiva responsabilidad. A MONTAGAS S.A. E.S.P. únicamente le asiste la obligación de verificar la autenticidad del certificado de

conformidad y, una vez validado este requisito, proceder a habilitar el servicio, conforme lo dispone la Resolución CREG 059 de 2012 y el Código de Distribución.

En el caso concreto, obra en el expediente el Certificado de Inspección No. SD015652, emitido por ICGAS S.A.S. el 25 de noviembre de 2025, en el cual consta expresamente que, una vez realizadas las pruebas de hermeticidad con detector de fugas, la red interna y el medidor se encontraban en condiciones técnicas adecuadas, sin presentar escapes o anomalías. Asimismo, se evidencia que la lectura del medidor para la fecha de inspección registraba 000 m<sup>3</sup>, lo que confirma que para ese momento no existía fuga ni consumo alguno.

Posteriormente, conforme al informe de asistencia técnica practicado por MONTAGAS, se detectó una fuga en la válvula de paso en el punto del calentador, situación con potencialidad de incrementar el consumo registrado. Dicha anomalía fue corregida por el técnico en el momento de la visita.

Sin embargo, teniendo en cuenta que la red fue certificada como hermética y técnicamente apta en la fecha de inspección, se concluye que la fuga detectada se produjo con posterioridad a dicha certificación. Las causas pueden obedecer a múltiples factores, entre ellos la manipulación o falta de mantenimiento de los elementos que integran la red interna, circunstancias que escapan al control de la empresa distribuidora.

De conformidad con el numeral 4.22 del Código de Distribución, una vez certificada y puesta en servicio la red interna, cualquier eventualidad que surja con posterioridad por falta de mantenimiento, conservación o cuidado deberá ser asumida por el usuario, en razón a que la red interna es de su propiedad y responsabilidad.

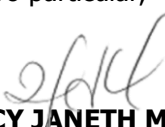
En consecuencia, no es jurídicamente procedente trasladar a MONTAGAS S.A. E.S.P. la responsabilidad por el mayor consumo registrado, ni efectuar ajuste alguno sobre la factura, toda vez que la empresa actuó conforme al marco normativo vigente y habilitó el servicio únicamente después de verificada la existencia de un certificado de conformidad válido y auténtico.

En virtud de lo anterior, **MONTAGAS S.A. E.S.P.** en el presente caso, adopta la siguiente:

#### IV. DECISIÓN

1. **CONFIRMAR** en todas sus partes la Decisión No. 54.435, por las razones expuestas en la parte considerativa del presente.
2. **CONCEDER** el recurso de apelación interpuesto, para la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente.
3. **ORDENAR** la remisión del expediente administrativo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para lo de su competencia.

Sin otro particular,



**NANCY JANETH MAIGUAL LUNA.**  
Gerente Jurídica.

**MONTAGAS S.A. E.S.P.**

*Proyectó: Darwin Armando Guamá E. – Coordinador de PQR'S*