

ACTA DE FIJACION

RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S NO. 54.651

NOMBRE DEL PETICIONARIO: JUDITH MAGDALENA LUCERO PAZ

LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE IPIALES

FECHA: 14/02/2026

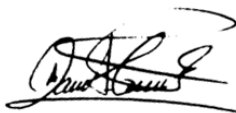
ASUNTO DE LA PQRF'S: INCONFORMIDAD POR EL CONSUMO

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) 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) **JUDITH MAGDALENA LUCERO PAZ**. El 14 de febrero de 2026.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 6 día del mes de marzo del año 2026.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

Firma: _____

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

San Juan de Pasto (N), 06 de marzo de 2026.

Señor (a):

JUDITH MAGDALENA LUCERO PAZ

Cel. No. 3105382434

VI Pupiales Apto mz 5 Casa 29

Urbanización Bosque Madero

Ipiales (N).

ASUNTO: Respuesta a inconformidad por el consumo facturado.
Radicado – PQR'S No. 54.651.

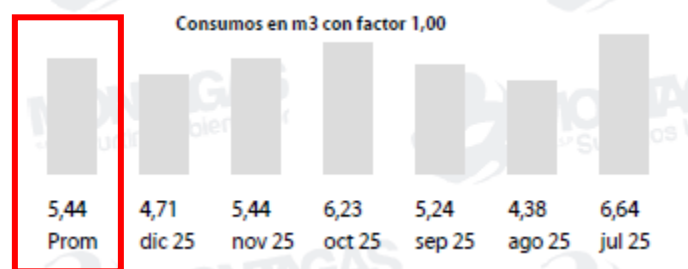
Cordial saludo,

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** procede a dar respuesta a su reclamo radicado el 14 de febrero de 2026, tramitada bajo el número interno **54.651**, dentro del cual señaló:

"Información que nos brinda el usuario me llego muy alto el valor del recibo prácticamente el doble estoy pagando aproximadamente \$40 mil cada mes, pero me llego este mes de \$80 mil. En diciembre ni siquiera hice las comidas navideñas, los días de carnaval comiendo por fuera, si tuve visitas por 5 días 2 personas y somos en la casa 2 pero imposible que con un duchazo de 3 minutos haya duplicado el recibo me parece exagerado. Anteriormente tuvo una revisión lo cual informa que todo está bien se le informa a la usuaria, pero ella no está de acuerdo".

Para dar solución de fondo a su solicitud, se hizo un análisis de sus últimos consumos para determinar si existen desviaciones significativas de gas, entendiéndose 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 **5,44 m³**, tal y como se muestra en la siguiente tabla:



Al comparar el promedio con la lectura del ciclo objeto de reclamo se detectó una variación de 6.21 m³, así:

PROMEDIO PERIODOS ANTERIORES	CONSUMO CICLO OBJETO DE REVISIÓN	DIFERENCIA EN M3
5,44 m ³ .	11.65 m ³ .	6.21 m ³ .

La circunstancia descrita, **SI** da lugar a la declaración de una desviación significativa de **GLP**, por lo que acatando lo dispuesto en la **Ley 142 de 1994, específicamente en su artículo 149**, en el que se ordena a las empresas realizar las investigaciones sobre desviaciones significativas que puedan presentarse en los consumos de los usuarios, el 07 de febrero de 2026, se realizó visita técnica No. 13234, dentro de la cual se encontró:

"Revisión de consumo medidor número 201609001442 lectura actual de 232,853 centro de medición sin novedad de fugas de gas, prueba de caudalímetro a red interna con tiempo de 20 minutos y lectura inicial de 232,853 al finalizar tiempo de 20 minutos lectura se mantiene en la misma se descarta fugas de gas red interna, equipos instalados calentador de agua 10 litros y estufa doméstica con horno se descarta fugas de gas en su instalación, habitan 2 personas mayores tiempo de 3 años".

Adjunto registro fotográfico que evidencia la lectura del medidor al 07 de febrero de 2026:

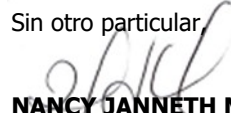


De acuerdo con el concepto técnico citado, en las pruebas realizadas en sitio no se detectó ningún factor que pudiera alterar el consumo registrado, ya que todo se encuentra dentro de los parámetros normales. La presión se halla dentro del rango adecuado y no se evidencian fugas. Esto sugiere que el consumo reflejado en el ciclo mencionado corresponde al uso efectivo del servicio por parte del usuario. Por nuestra parte, el proceso de facturación se llevó a cabo correctamente, conforme a las disposiciones normativas vigentes.

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

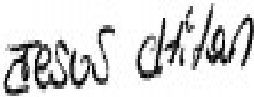

NANCY JANNETH MAIGUAL
Gerente Jurídica
MONTAGAS S.A. E.S.P.

*Proyectó: Andrea Hurtado Zambrano – Asistente de pqr.
Anexo: Asistencia No. 13234.*



SOLICITUD DE VISITA DE ASISTENCIA TECNICA

Código: EDU-SAC-FO-9 Versión: 2 Vigencia:28/02/2025

Consecutivo de Sigma		No. 13234			
Fecha de Registro:	06/02/2026		Hora de Registro:	14:07	
Nombres:	Urbanizacion Bosque Madero		Teléfono:		
Dirección:	Urbanizacion Bosque Madero VI PUIPALES - Apto mz 5 casa 29				
Motivo de la Llamada:	Revision por Consumo-critica Facturacion				
Fecha de Atención:	07/02/2026		Hora de Atención:		
Técnico:	Julian Jesus Chitan Guancha				
Observaciones revisión de consumo					
Concepto Cliente					
Se resolvió el problema		☒ Si	☐ No		
Mano de obra	0		Accesorios	0	
Costo asumido por	☐ Cliente		☒ Empresa		
<i>Nota: La empresa ofrece el servicio de revisión sin ningún costo, los cambios a realizar por daños y desgaste los asume el usuario.</i>					
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 revisión de consumo medidor número 201609001442 lectura actual de 232,853 centro de medición sin novedad de fugas de gas, prueba de caudalimetro a red interna con tiempo de 20 minutos y lectura inicial de 232,853 al finalizar tiempo de 20 minutos lectura se mantiene en la misma se descarta fugas de gas red interna, equipos instalados calentador de agua 10 litros y estufa doméstica con horno se descarta fugas de gas en su instalación, habitan 2 personas mayores tiempo de 3 años					
Motivo de cierre		Otro			
					
Firma de Cliente		Atendido por			