

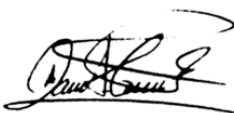
ACTA DE FIJACION**RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S NO. 55.319****NOMBRE DEL PETICIONARIO: ANA RUTH LUNA CALVACHE****LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE SANDONA****FECHA: 9/07/2026****ASUNTO DE LA PQRF'S: COBROS EN FACTURAS NO AUTORIZADOS**

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) **ANA RUTH LUNA CALVACHE** El 9 de julio de 2026.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 1 día del mes de agosto del año 2026.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

Firma: _____

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

San Juan de Pasto (N), 31 de julio de 2026.

Señor(a):

ANA RUTH LUNA CALVACHE

Cel. No. 3187329405

CL 7 N 5 – 55

Sandona, Nariño

ASUNTO: Respuesta a petición de interés particular.
Radicado - PQR 55.319

Cordial saludo,

Una vez agotado el procedimiento de atención correspondiente, dentro de los términos legales y en estricto cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 14 y siguientes de la Ley 1755 de 2015, en concordancia con el artículo 153 de la Ley 142 de 1994, mediante el presente **MONTAGAS S.A. E.S.P.** da respuesta a la petición radicada el día 09 de julio de 2026, tramitada bajo el número interno 55.319, en la cual usted expone lo siguiente:

"En el mes de junio se le facturó un valor de \$170.000 correspondiente al concepto de obra adicional. Sin embargo, informa que se encuentra en servicio desde julio de 2023 y que no presenta saldos pendientes por cancelar."

En atención a su solicitud, una vez realizada la revisión exhaustiva de su historial de facturación y los registros asociados a su cuenta, se estableció que el valor cobrado corresponde a las actividades de movimiento de la acometida y del centro de medición, incluyendo los materiales utilizados durante dicho proceso, obras que fueron debidamente ejecutadas en su inmueble.

Al respecto, es importante precisar que la mencionada intervención fue formalizada mediante el Acta de Obra Adicional suscrita el 18 de diciembre de 2025, documento en el cual se estipuló el valor total de \$170.000, acordándose su pago en tres cuotas. De conformidad con lo establecido en dicha acta y una vez efectuado el reporte correspondiente por parte del área técnica, el cobro fue incorporado en su facturación en los términos pactados.

En consecuencia, el cobro reflejado en su factura se encuentra debidamente justificado y soportado, siendo procedente su inclusión en la facturación.

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: Darwin Armando Guamá Enríquez – Coordinador de PQRS

Anexo: Acta de obra adicional



MONTAGAS
Surtimos bienestar

MONTAGAS S.A. E.S.P.
NIT 891202203-9

NOMBRE DEL FORMATO

ORDEN DE SERVICIO OBRA ADICIONAL

REDES, PROYECTOS E INNOVACIÓN

VIGENCIA
13/ABR/2023

VERSIÓN
1

CÓDIGO
40 043-0069

CONSECUTIVO

ORDEN DE SERVICIO

No

Yo Ana Rof Luna calvache identificado(a) con cédula de ciudadanía número 27434233 en mi condición de Propietario(a) ☒ , Poseedor (a) ☐ , Otro ¿Cuál? ☐ de la vivienda ubicada en B/ obrero del municipio de Sandoná , por medio del presente solicito a MONTAGAS S.A. E.S.P. realizar a mi cargo la construcción de la obra adicional a la orden de trabajo acordada de acuerdo con la cotización:

PRECIOS UNITARIOS OBRAS ADICIONALES

ITEM	PRECIO USUARIO (\$)	CANTIDAD	SUBTOTAL
<u>Maneio de Acometido y centro Medicion.</u>			
<u>1 union palpe 1/2</u>			
<u>30 centimetros palpe 1/2</u>			
TOTAL	<u>170.000</u>		

Otros conceptos

TOTAL 170.000

Con la firma de la presente autorizo a MONTAGAS S.A.E.S.P. a facturar el costo total de esta actividad en conjunto con el consumo de GLP: De contado ☐ , A crédito ☒ No Cuotas 3

Para constancia se firma a los 18 () del mes de Diciembre del 2023.

Firma (Usuario o suscriptor):

Ana Rof Luna

Nombre:

C.C. 27.434 233 Sandoná

Dirección: <u>B/ obrero</u>	Teléfono:
Correo electrónico:	Ciudad: <u>Sandoná</u>

Montagas SA ESP: