

ACTA DE FIJACION**RESPUESTA RECLAMANTE PQR´S NO. 55.342****NOMBRE DEL PETICIONARIO: NUBIA MERCEDES VELASQUEZ LOPEZ****LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE PASTO****FECHA: 14/07/2026****ASUNTO DE LA PQRF´S: ERROR EN TOMA DE LECTURA**

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) **NUBIA MERCEDES VELASQUEZ LOPEZ** El 14 de julio de 2026.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 5 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), 03 de agosto de 2026.

Señor (a):

NUBIA MERCEDES VELASQUEZ LOPEZ

Correo: nubiavelazques1@hotmail.com

Cel. No. 3186123366

KR 14 18 A 40 apto 1607 Torres de Fátima Torre 3

Pasto (N).

ASUNTO: Respuesta a inconformidad por el valor facturado.
Radicado – PQR'S No. 55.342.

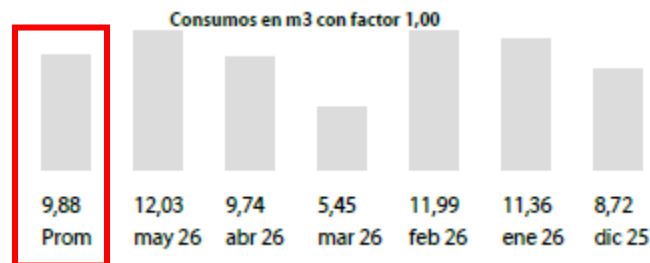
Cordial saludo,

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 julio de 2026, tramitada bajo el número interno **55.342**, dentro del cual señaló:

"Habitantes el apartamento dos adultos informan que el consumo cada vez incrementa más por lo que sospechan que algo está pasando, hicieron revisar los equipos (estufa y calentador) les dijeron que están funcionando correctamente, piden una revisión y ajuste a la factura teniendo en cuenta el desfase con su consumo real".

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 **9,88 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 **5,93 m³**, así:

PROMEDIO PERIODOS ANTERIORES	CONSUMO CICLO OBJETO DE REVISIÓN	DIFERENCIA EN M3
9,88 m ³ .	15,82 m ³ .	5,93 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 21 de julio de 2026, se realizó visita técnica No. 59712, dentro de la cual se encontró:

"se inicia prueba hermética tomando como referencia el medidor con lectura inicial 827,871 prueba finaliza con lectura 827,871 prueba cumple durante los 12 minutos de prueba cero fugas en centro de medición, no se evidencia error en toma de lecturas, con prueba dinámica se evidencia que medidor # 201621035166 usuaria informa que en el apartamento viven dos personas adultos, desde hace cuatro años, los promedios de consumo son los mismos no han resivido visitas, cocinan dos veces al día desayuno algo rápido y almuerzo, estufa doméstica de cuatro bocas calibrada para gas propano, calentador tiro natural de 10 litros calibrado en temperatura normal lo utilizan para dos duchas, los tiempos de baño son de 5 a 10 minutos, cero fugas en válvulas de corte, conectores de equipos, estufa y calentador se recomienda a usuaria hacer mantenimiento a calentador se evidencia desgaste en bomba idraulica e instalación de conector normativo a calentador, atendió la señora Nubia Velazques, cc 30727280 tl 3186123366 correo electrónico".

Adjunto registro fotográfico que evidencia la lectura del medidor al 21 de julio de 2026:



De acuerdo con el citado concepto técnico, en las pruebas realizadas en sitio no se detectó ningún factor con la potencialidad de alterar su consumo, pues todo se encuentra dentro de los parámetros normales; la presión se encuentra dentro del rango adecuado, y no hay presencia de fugas. Esto sugiere que el consumo registrado en dicho ciclo es correspondiente con el uso que usted le ha dado al servicio; de nuestra parte el proceso de facturación se surtió de manera adecuada, en adherencia a las disposiciones normativas.

Como observación preventiva, se sugiere programar un servicio de mantenimiento técnico para sus gasodomésticos, específicamente en el calentador, debido al desgaste natural de sus piezas y la necesidad de adecuar un conector bajo la norma técnica actual. Esto previene fallas operativas y variaciones atípicas en el consumo.

Por lo descrito anteriormente, se le señala que **NO** hay lugar a realizar ningún ajuste a la tarifa o facturación. **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. 59712.

Consecutivo de Sigma		No. 59712	
Fecha de Registro:		16/07/2026	
Nombres:		Rosario Oliva Perez	
Dirección:		Torres de Fatima Torre 3 KR 14 18 A 40 FATIMA - Apto 1607	
Motivo de la Llamada:		Revision por Consumo	
Fecha de Atención:		21/07/2026	
Técnico:		Santiago Chinchá Pasichana	
Hora de Registro:		10:19	
Teléfono:		3122871432	
Hora de Atención:			
Observaciones se inicia prueba hermética tomando como referencia el medidor con lectura inicial 827,871 prueba finaliza con lectura 827,871 prueba cumple durante los 12 minutos de prueba cero fugas en centro de medición, no se evidencia error en toma de lecturas, con prueba dinámica se evidencia que medidor # 201621035166			
Concepto Cliente			
Se resolvió el problema		☒ Si ☐ No	
Mano de obra 0		Accesorios 0	
Costo asumido por		☐ Cliente ☒ 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 usuaria informa que en el apartamento viven dos personas adultos, desde hace cuatro años, los promedios de consumo son los mismos no han resivido visitas, cocinan dos veces al día desayuno algo rápido y almuerzo, estufa doméstica de cuatro bocas calibrada para gas propano, calentador tiro natural de 10 litros calibrado en temperatura normal lo utilizan para dos duchas, los tiempos de baño son de 5 a 10 minutos, cero fugas en válvulas de corte, conectores de equipos, estufa y calentador se recomienda a usuaria hacer mantenimiento a calentador se evidencia desgaste en bomba idraulica e instalación de conector normativo a calentador, atendió la señora Nubia Velazques, cc 30727280 tl 3186123366 correo electrónico			
Motivo de cierre		Consumos Reales	
			
Firma de Cliente		Atendido por	