ACTA DE FIJACION

RESPUESTA RECLAMANTE PQR´S NO. 55.787

NOMBRE DEL PETICIONARIO: NEIRI AMPARO DEL SOCORRO ORTIZ REVELO

LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE PASTO

FECHA: 6/10/2026

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) **NEIRI AMPARO DEL SOCORRO ORTIZ REVELO**. El 6 de octubre de 2026.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 28 día del mes de octubre del año 2026.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

Firma: _____

COORDINADOR DE PQR´S – GESTION LEGAL

San Juan de Pasto (N), 27 de octubre de 2026.

Señor (a):
NEIRI AMPARO DEL SOCORRO ORTIZ REVELO
Cel. No. 3147239701
KR 24 A N 25 A 85 MZ I Cs 12
Condominio Ciudad Real Alto
Pasto (N).

ASUNTO: Respuesta a inconformidad por el valor facturado.
Radicado – PQR´S No. 55. 787.

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 19 de agosto de 2026, tramitada bajo el número interno **55.787** dentro del cual señaló:

> *"inconforme con el valor generado en su factura del periodo 26 agos 26-25 sep 26, vive una persona no tengo calentador y no he percibido olor a gas hace 2 años vive en la casa una vez al día cocina".*

Para dar respuesta a su reclamación, es pertinente informar que la **Resolución CREG 105 007 de 2024**, mediante la cual se modifican transitoriamente los **artículos 37 y 38 de la Resolución CREG 108 de 1997**, establece que las empresas prestadoras del servicio deben verificar la existencia de desviaciones significativas cuando se presenten variaciones relevantes en el consumo de los usuarios. Este análisis se realiza comparando el consumo del período reclamado con el promedio de consumo de los ciclos anteriores.

De acuerdo con la normativa vigente, solo se configura una desviación significativa cuando la variación entre el consumo facturado y el promedio histórico supera los límites establecidos por la regulación. En estos casos, la empresa debe adelantar las verificaciones técnicas correspondientes para determinar su causa, salvo que esta pueda justificarse con la información disponible.

Una vez analizada la información correspondiente a su reclamación, se verificó que el consumo registrado en el período facturado se encuentra dentro de los parámetros normales de variación, por lo que no se evidencia la existencia de una desviación significativa en el consumo de GLP.

Sin perjuicio de lo anterior, y con el propósito de brindar una atención integral a su solicitud, el día 19 de octubre de 2026 se realizó la visita técnica No. 61357 al inmueble objeto de reclamación.

Según el concepto técnico emitido, durante la inspección no se encontraron fugas, daños ni anomalías en la instalación interna que pudieran afectar la correcta medición del consumo. En consecuencia, se concluye que el consumo registrado corresponde al uso efectivo del servicio y a los hábitos de consumo del usuario, evidenciándose que el proceso de medición y facturación se realizó de manera adecuada.

En virtud de lo anterior, no procede efectuar ajustes a la facturación objeto de reclamación. No obstante, se recomienda adoptar medidas de uso eficiente del gas, con el fin de optimizar el consumo y evitar incrementos en futuras facturaciones

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. 61357.

MONTAGAS
Surtimos bienestar

SOLICITUD DE VISITA DE ASISTENCIA TECNICA

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

Consecutivo de Sigma	**No.** 61357

Fecha de Registro:	09/10/2026	**Hora de Registro:**	10:07
Nombres:	Betty del Carmen Posso Moran	**Teléfono:**	3155743648
Dirección:	Condominio Ciudad Real Alto KR 24 A N 25 A 85 - Apto MZ I CASA 12		
Motivo de la Llamada:	Revision por Consumo		
Fecha de Atención:	19/10/2026	**Hora de Atención:**	
Técnico:	Santiago Chincha Pasichana		

Observaciones usuaria informa que en la casa viven dos personas adultos, cocinan dos veces al día desayuno y almuerzo, tiene estufa doméstica de cuatro bocas calibrada para gas propano, se revisa fugas con detector electrónico en válvula de corte de estufa, conector de estufa, válvulas de estufa, quemadores se detecto cero fugas

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 se inicia prueba hermética tomando como referencia el medidor con lectura inicial 193,958 prueba finaliza con lectura 193,958 prueba cumple durante los 12 minutos de prueba, cero fugas en centro de medición, no se evidencia error en toma de lecturas, atendió la señora Socorro Ortiz cc 27159633 tl

Motivo de cierre Consumos Reales



Firma de Cliente



Atendido por