ACTA DE FIJACION

RESPUESTA RECLAMANTE PQR´S NO. 55.795

NOMBRE DEL PETICIONARIO: ROSALBA CASTILLO

LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE IPIALES

FECHA: 7/10/2026

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) **ROSALBA CASTILLO**. El 7 de octubre de 2026.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 27 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):
ROSALBA CASTILLO
Cel. No. 3105750912
KR 5 1 18 Edificio Torres de San Ángel
Ipiales (N).

ASUNTO: Respuesta a inconformidad por el consumo facturado.
Radicado – PQR´S No. 55. 795.

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 07 de octubre de 2026, tramitada bajo el número interno **55.795** dentro del cual señaló:

> ” Soy una persona sola y cocino únicamente una vez al día, ya que cuento con una señora que me ayuda con la preparación de los alimentos. Sin embargo, hace poco fui operada y he permanecido en el domicilio durante este tiempo. Considero que el valor facturado es elevado, teniendo en cuenta que hago poco uso del servicio. Cuando me baño, procuro hacerlo en el menor tiempo posible y no he percibido olor a gas ni he evidenciado ninguna novedad en la instalación. Por lo anterior, solicito se revise mi caso y se me brinde una respuesta frente al valor facturado”.

En atención a su solicitud, nos permitimos informar que, conforme a lo establecido en la **Resolución No. 105 007 de 2024**, mediante la cual se modifican de manera transitoria los **artículos 37 y 38 de la Resolución CREG 108 de 1997**, las empresas prestadoras del servicio público de gas deben verificar y analizar aquellas variaciones significativas en el consumo de los usuarios, comparando el consumo del período reclamado con el promedio de los ciclos anteriores.

Cuando dicha comparación arroja una diferencia considerable frente a los rangos definidos por la norma, se declara la existencia de una desviación significativa en el consumo, situación que obliga a la empresa a investigar su causa, ya sea mediante análisis de la información disponible o a través de una visita técnica al inmueble.

En el presente caso, al comparar el consumo registrado en el periodo objeto de reclamación con el promedio histórico del servicio, se evidenció una variación significativa en el consumo de GLP, razón tal motivo, y dando cumplimiento a lo dispuesta en el **artículo 149 de la Ley 142 de 1994**, el día 14 de octubre de 2026 se programó y realizó la visita técnica N.° 13996.

De acuerdo con el concepto técnico emitido, durante la inspección efectuada no se evidenciaron fugas, daños ni anomalías en la instalación interna que pudieran afectar la correcta medición del consumo. Por consiguiente, se concluye que el consumo registrado corresponde al uso real del servicio, y que el proceso de medición y facturación se realizó de manera correcta.

En consecuencia, no existe mérito para efectuar ajustes a la facturación reclamada, toda vez que no se encontraron causas técnicas atribuibles a la prestación del servicio que justifiquen una modificación de los valores facturados.

Finalmente, se recomienda verificar periódicamente las condiciones de uso de los gasodomésticos y adoptar medidas que permitan optimizar el consumo del servicio, con el fin de evitar incrementos en períodos posteriores.

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. 13996.

MONTAGAS
Surtimos bienestar

SOLICITUD DE VISITA DE ASISTENCIA TECNICA

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

Consecutivo de Sigma	**No.** 13996

Fecha de Registro: 06/10/2026 **Hora de Registro:** 10:22
Nombres: Janeth Lisvania Revelo Narvaez **Teléfono:**
Dirección: Edificio Torres de San Angel / Tanque Ref KR 5 1 18 - Apto 602
Motivo de la Llamada: Revision por Consumo-critica Facturacion
Fecha de Atención: 14/10/2026 **Hora de Atención:**
Técnico: Alvaro Miguel Insuasty Cordoba

Observaciones revisión

Concepto Cliente

Se resolvió el problema ☐ Si ☑ No

Mano de obra . **Accesorios** .

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.

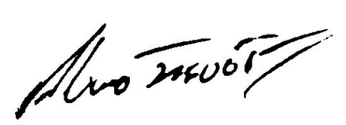
Recuerde que el mantenimiento de los gasodomesticos y accesorios son de su propiedad y de su responsabilidad.

Informe Final se realiza revisión de la instalación con detector de fugas y caudalimetro del medidor no presenta ninguna cambio por lo que se concluye que la instalación está hermético la usuaria pide le revisen en facturación ya que el consumo se disparo conparado con el anterior mes y ella utiliza lo mismo cada mes

Motivo de cierre Otro



Firma de Cliente



Atendido por