	MONTAGAS S.A. E.S.P. NIT 891202203-9			
	NOMBRE DEL FORMATO:			
	ACTA DE FIJACIÓN PAGINA WEB			
SUBPROCESO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE	VIGENCIA 02-jun-21	VERSIÓN 1	CÓDIGO 40.045-0022	PÁGINA 1 de 1

ACTA DE FIJACIÓN

RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S No. 51.307

NOMBRE DEL PETICIONARIO: CLEMENVIA ADELA ORDOÑEZ DE C.

LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE SANDONA

FECHA: 12/09/2024

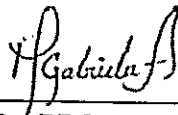
ASUNTO DE LA PQR F'S: REUBICACION DE MEDIDOR

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 PQR F'S relacionada en la parte preliminar de la presente, la cual fue radicada por el/la señor(a) **CLEMENVIA ADELA ORDOÑEZ DE CASANOVA**, el día 12 de septiembre de 2024.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 07 días del mes de octubre del año 2024.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

Firma: _____



COORDINADORA PQR - PROCESO GESTION LEGAL

San Juan de Pasto (N), 04 de octubre de 2024.

Señora:
CLEMENCIA ADELA ORDOÑEZ DE CASANOVA.
Cel. No. 3143402393
Carrera 2 DA No. 6 - 102, barrio Belen.
Sandóná, Nariño.

ASUNTO: Respuesta a solicitud de reubicación centro de medición.
Radicado - PQR'S No. 51.307.

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** da respuesta a su petición, radicada el 12 de septiembre de 2024, tramitada bajo el radicado 51.307, cuyo objeto consiste en:

"CLEMENCIA ADELA ORDOÑEZ DE CASANOVA, identificada con la cédula de ciudadanía como aparece al pie de mi firma, expedida en Sandóná mayor de edad, residente y domiciliado en este municipio, por medio del presente me permito solicitar comedidamente reubicación de medidor del gas en mi casa de habitación ubicada en el Barrio Belén Kr 2 N°6-102, Lo anterior debido a que se colocó en la parte de la calle, el cual ha ocasionado varios accidentes, además de que se daña la tapa, y toca estar al pendiente para que no cause ningún inconveniente".

Inicialmente es necesario señalar que, el **Concepto CREG 794 de 2017** establece que las instalaciones internas de gas corresponden al conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema para suministrar gas al usuario y que empieza desde el medidor, además, expresa que la red interna es de propiedad del usuario y, por lo tanto, los costos de inversión, mantenimiento, reforma, entre otros, los debe asumir aquel.

Aclarado lo anterior, nos referiremos a su caso señalando que, el 13 de septiembre de 2024 se realizó visita técnica No. 2018, en la que se realizó la siguiente observación:


"Nicho plástico dañado por vehículo en usuario manifiesta que el centro de medición está mal ubicado y que los vehículos están dañando en nicho plástico y está solicitando una reubicación del centro de medición, el nicho plástico se encuentra ubicado en un muro de contención en piedra".

De acuerdo con la inspección, y en comunicación con el técnico sobre la cotización entendemos que surgió una discrepancia respecto al costo de la obra que se le presentó, no obstante, para brindarle una solución, se sugiere una alternativa: considerar la posibilidad de cambiar el nicho plástico por una cajilla metálica, la cual es ligeramente más pequeña, además, le recomendamos que, una vez realizado este cambio, instale una reja metálica de protección para mayor seguridad.

En ese orden de ideas, si accede a nuestra propuesta le solicitamos que nos lo comunique a las líneas: 01 8000 914 080 o al #876, o al correo: pqr@montagas.com.co

Así las cosas, dentro del término legal y con la información suministrada damos por satisfecha de manera integral su solicitud

Sin otro particular,


MARÍA GABRIELA OJEDA ARTURO.
Coordinadora de PQR'S.
MONTAGAS S.A. E.S.P.

*Proyectó: Camilla Mildred Canizales -- Judicante.
Anexo: Asistencia técnica No. 2018*



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

NOMBRE DEL FORMATO:

SOLICITUD DE VISITA DE ASISTENCIA TÉCNICA

SUBPROCESO DE SERVICIO Y
ATENCIÓN AL CLIENTE

VIGENCIA
22-sep-22

VERSIÓN
3

CÓDIGO
40.045.2-0012

CONSECUTIVO
2018

Fecha de Registro: 12/09/2024
Nombres: Clemencia Adela Ordoñez de Casanova
Dirección: Belén KR 2 DA N 6 102
Motivo de la Llamada: Verificación de Red
Fecha de Atención: 13/09/2024
Técnico: Brayam Rafael Dominguez Pastuzan

Hora de Registro: 17:23-
Teléfono: 3157047950

Hora de Atención:

Observaciones nicho plástico dañado por vehículo.

Concepto Cliente

Se Resolvió el Problema

Sí No

Costos Servicio

Mano de Obra N/A Accesorios N/A

Costos Asumidos 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 gasodomeísticos y accesorios son de su propiedad y de su responsabilidad.

Informe Final en usuario manifiesta que el sentro de medición está mal ubicado y que los los vehículos están dañando en nicho plástico y esta solicitando una reuvicacion del sentro de medición, el nicho plástico se encuentra ubicado en un muro de contención en piedra.

Firma de Cliente

Atendido por