

	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. 51.235

NOMBRE DEL PETICIONARIO: PROPIETARIO APTO 1305

LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE PASTO

FECHA: 4/09/2024

ASUNTO DE LA PQR'S: CONEXIÓN FRADULENTA

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'S relacionada en la parte preliminar de la presente, la cual fue radicada por el/la señor(a) **PROPIETARIO APTO 1305 CONJUNTO RESIDENCIAL LA QUINTA TORRE 1**, el día 4 de septiembre de 2024.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 5 días del mes de noviembre del año 2024.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

Firma:  _____
COORDINADORA PQR PROCESO GESTION LEGAL

San Juan de Pasto (N), 28 de octubre de 2024.

Señor:

PROPIETARIO APARTAMENTO 1305, TORRE 1 LA QUINTA CONJUNTO RESIDENCIAL.
Ciudad.

ASUNTO: Aviso de corte del servicio por: "(II) Manipulación indebida de cualquier tubería, medidor, u otra instalación del distribuidor"

Cordial saludo,

La empresa **MONTAGAS S.A. E.S.P**, debidamente constituida según el régimen de ley para la prestación del servicio público domiciliario de gas, por medio de la suscrita, le comunica que durante las actividades de suspensión del servicio realizadas en la Propiedad Horizontal La Quinta Conjunta Residencial del municipio de Pasto (N), se detectó una reconexión fraudulenta en su inmueble, de acuerdo con las siguientes consideraciones:

- I. En el mes de julio de 2024 suspendió el servicio en su inmueble por incumplimiento en el pago, según lo dispone el artículo 140 Ley 142 de 1994. En la visita se instaló el cepo No. 1307.
- II. La prestadora no ha autorizado la reconexión, porque usted no había cancelado lo adeudado y por tanto no había lugar a reanudar el suministro.
- III. Pese a lo anterior, en el mes de septiembre de 2024 se evidenció que, sin aprobación de la distribuidora usted forzó el cepo de seguridad No. 1307 que fue instalado, tal y como se describió en el numeral I de este considerando.

De acuerdo con el artículo 141 ibidem y las disposiciones de la **Resolución 067 de 1997** y con las disposiciones de la **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**, los cuales se citan a continuación:

"(...) Si a pesar de proceder a la suspensión dentro del término previsto por la ley, los usuarios continuaren disfrutando del servicio a través de la reconexión fraudulenta, la empresa está en la obligación de proceder al corte y/o taponamiento inmediato y definitivo de esa reconexión y a denunciar penalmente tal hecho. (...)".

Ante la reconexión fraudulenta la prestadora podrá proceder con el corte; entiéndase por este último, la terminación del contrato de condiciones uniformes (CCU), y el retiro del medidor, regulador y demás elementos del centro de medición, así como el taponamiento de salidas y entrega del equipo de medición al usuario, siempre y cuando este no haya sido dado en comodato por la empresa, en resumidas cuentas es una medida definitiva que implica que la prestación del servicio cesa de manera definitiva.

En ese mismo sentido, el artículo 256 de la Ley 599 del 2000 (Código Penal) establece que, quien altere los sistemas de control o se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural en perjuicio ajeno, comete un delito y por tanto, incurrirá en prisión de uno a cuatro años y en multa de uno a 100 salarios mínimos legales mensuales vigentes.

Por lo expuesto le comunicamos que, siguiendo las normas citadas se procederá con el corte del servicio en su inmueble, sin perjuicio de ejecutar las acciones legales a las que haya lugar; en todo caso los gastos de este proceso están a su cargo. De otro lado se aclara que, la terminación del **CCU** no impide el recaudo de los valores que se hubieren causado en favor de la prestadora durante la vigencia del Contrato, por lo que **MONTAGAS** continuará con la cobranza de los consumos y demás

servicios prestados, le informamos que esta medida también se toma por su seguridad y la de la comunidad en general.

Contra este acto procede el recurso de reposición que se presenta ante la empresa y es resuelto por la misma y en subsidio de apelación el cual se radica ante la prestadora, pero es resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios; la presentación y sustentación de ambos debe hacerse por escrito dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a la notificación del presente.

Cordialmente,

Nancy Maigual Luna
NANCY JANETH MAIGUAL LUNA
Gerente Jurídica
MONTAGAS S.A. E.S.P

Proyectó: Gabriela Ojeda (Coordinadora de PQRS)

