

**ACTA DE FIJACION**

**RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S NO. 54.427**

**NOMBRE DEL PETICIONARIO: JAVIER MAURICIO ENRÍQUEZ ESTRADA**

**LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE LA CRUZ**

**FECHA: 7/01/2026**

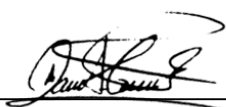
**ASUNTO DE LA PQRF'S: SOLICITUD DE REINTEGRO DE DINERO**

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](http://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) **JAVIER MAURICIO ENRÍQUEZ ESTRADA**. El 7 de enero de 2026.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 21 día del mes de enero del año 2026.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

Firma: \_\_\_\_\_



**COORDINADOR DE PQR'S – GESTION LEGAL**

San Juan de Pasto (N), 20 de enero de 2026.

Señor(a):

**JAVIER MAURICIO ENRÍQUEZ ESTRADA**

Cel. No. 318 811 9775

Correo: [enriquemana3@gmail.com](mailto:enriquemana3@gmail.com)

L. C.

**ASUNTO:** Respuesta a reintegro de dinero.  
**Radicado - PQRFS No. 54.427**

Cordial saludo,

Una vez 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 día 07 de enero de 2026, tramitada bajo el número interno 54.427, en la que manifiesta:

*"Yo, Javier Mauricio Enríquez Estrada, identificado con cédula de ciudadanía No. 12751302, me permito presentar recurso de reposición frente a la respuesta emitida mediante la PQR No. 54.366, relacionada con un pago duplicado por valor de \$33.850 COP. La presente solicitud la realizo en calidad de padre y representante, dado que el pago duplicado fue efectuado por mi hijo, Mauricio Alejandro Enríquez Melo, identificado con Tarjeta de Identidad No. 1081278257, quien al momento de los hechos se desempeñaba como trabajador de un corresponsal Bancolombia. Es importante precisar que ni mi hijo ni yo somos titulares del servicio de gas natural, no conocemos al usuario beneficiado ni existe vínculo alguno con el inmueble o contrato correspondiente al recibo pagado. En consecuencia, la decisión de aplicar el valor pagado en exceso como saldo a favor del usuario del servicio no subsana el perjuicio económico causado, dado que el dinero provino de un tercero ajeno al servicio. Dicha compensación beneficia a una persona distinta a quien realizó el pago, configurando un beneficio económico sin causa. Por lo anterior, solicito respetuosamente: 1. Que se reconsidere la decisión adoptada en la PQR No. 54.366. 2. Que el valor de \$33.850 COP sea devuelto al medio de pago original (corresponsal Bancolombia) o se indique el procedimiento correspondiente para efectuar dicha devolución. 3. Que se deje sin efecto la compensación aplicada a la factura de un tercero ajeno al reclamante.."*

En atención al escrito presentado por usted, identificado como recurso de reposición de manera previa, es preciso aclarar que la respuesta emitida bajo el radicado PQR No. 54.366 no es susceptible del recurso de reposición, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994, la cual señala de manera taxativa los actos frente a los cuales procede dicho recurso dentro del régimen de los servicios públicos domiciliarios. En consecuencia, el escrito presentado no puede tramitarse formalmente como recurso de reposición.

No obstante, y en observancia de los principios de atención al usuario y debido proceso administrativo, **MONTAGAS S.A. E.S.P.** procedió a verificar nuevamente los hechos expuestos, con el fin de brindarle una respuesta de fondo.

Revisados los registros internos, se constató que el día 15 de diciembre de 2025 ingresó un pago por valor de \$33.850, aplicado a la referencia No. 6315193, correspondiente al apartamento 703 del Edificio Montecarlo, ubicado en el barrio Morasurco del municipio de Pasto, cuyo titular es un tercero ajeno tanto a usted como a su hijo.

Sin embargo, tal como se indicó en la respuesta inicial, se establece que el error en la aplicación del pago no es atribuible a esta empresa prestadora, toda vez que el valor fue consignado correctamente conforme a la referencia suministrada en el momento de la transacción.

Sobre este tipo de situaciones, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ha precisado lo siguiente:

*"Cuando un usuario y/o suscriptor, por error a él atribuible, incurre en el pago de lo no debido, por pagar una factura diferente a la que debió pagar en virtud del contrato de servicios públicos, no es posible controvertir el pago ante el prestador del servicio acudiendo a lo dispuesto en el artículo 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994, justamente porque el error es imputable al pagador y porque la factura cancelada no se deriva del contrato celebrado con el prestador, sino de otra relación contractual. En este caso, el usuario y/o suscriptor puede iniciar las acciones legales pertinentes ante la persona que debía realizar el pago de la factura (artículo 2313 del Código Civil)."*


En ese sentido, y dado que ni usted ni su hijo ostentan la calidad de usuarios o suscriptores del servicio, ni existe vínculo contractual con el inmueble al cual fue aplicado el pago, esta empresa no se encuentra legalmente facultada para reversar, devolver o reasignar el valor cancelado, ni para dejar sin efecto la compensación aplicada a la factura del usuario beneficiado.

Por lo expuesto, no es posible acceder a las pretensiones elevadas en su escrito, en tanto el pago realizado corresponde a un error atribuible al tercero que efectuó la transacción, frente al cual la empresa actuó conforme a la información suministrada al momento del recaudo.

Respetuosamente, le sugerimos efectuar el reclamo directo ante el usuario que recibió el pago, o adelantar las acciones legales pertinentes, conforme a lo previsto en el artículo 2313 del Código Civil, para la recuperación del valor cancelado.

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

Sin otro particular,



**NANCY JANETH MAIGUAL LUNA.**  
Gerente Jurídica.  
**MONTAGAS S.A. E.S.P.**

*Proyectó: Darwin Armando Guamá Enríquez – Coordinador de PQRS*