

**ACTA DE FIJACION**

**RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S NO. 54.453**

**NOMBRE DEL PETICIONARIO: CELIMO QUERUBIN PERENGUEZ FLORES**

**LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE BUESACO**

**FECHA: 15/01/20256**

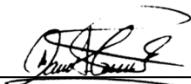
**ASUNTO DE LA PQRF'S: SOLICITUD DE RECONEXIÓN**

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) **CELIMO QUERUBIN PERENGUEZ FLORES**. El 15 de enero de 2026.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 23 día del mes de enero del año 2025.

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):

**CELIMO QUERUBIN PERENGUEZ FLORES**

Cel. No. 3127746661

La Inmaculada

Buesaco, Nariño

**ASUNTO:** Respuesta a solicitud de interés particular  
**Radicado - PQRFS No. 54.453**

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 solicitud radicada el día 15 de enero de 2026, tramitada bajo el número interno 54.453, en la que manifiesta:

*"Solicito la reconexión del servicio por mutuo acuerdo."*

En atención a su solicitud, nos permitimos informar que, luego de la validación correspondiente, se constató que el inmueble presenta la suspensión del servicio debido a que en el inmueble se realizó una modificación de la red interna y no cuenta con el Certificado de Conformidad de la red, situación que constituye un incumplimiento de la normativa técnica vigente.

Al respecto, se precisa que desde el 17 de octubre de 2025 se le realizó la correspondiente notificación y aviso de suspensión por la ausencia del Certificado de Conformidad de la red interna del inmueble, sin que a la fecha se haya recibido por parte del usuario el documento requerido que acredite el cumplimiento de dicha obligación.

La notificación se efectuó de manera oportuna a través del técnico de la zona, conforme a los procedimientos establecidos, informando el incumplimiento normativo y la necesidad de regularizar la situación para evitar la suspensión del servicio. En consecuencia, la actuación de la empresa se realizó dentro del marco legal y reglamentario aplicable.

De conformidad con lo establecido en la **Resolución CREG 059 de 2012**, es responsabilidad exclusiva del usuario garantizar que sus instalaciones internas de gas cumplan de forma permanente con las condiciones técnicas y de seguridad exigidas por la normativa vigente, lo cual se acredita mediante la obtención y presentación del Certificado de Conformidad emitido por un organismo de inspección debidamente acreditado.

En particular, el artículo 3 de la citada resolución establece que las instalaciones internas, antes de ser puestas en servicio y durante su operación, deben contar con dicho certificado, el cual se expide previa realización de las pruebas técnicas correspondientes, siendo estas actuaciones y sus costos de exclusiva responsabilidad del usuario.

Así mismo, **el artículo 6 de la Resolución CREG 059 de 2012** faculta expresamente a la empresa distribuidora para rehusar o suspender la prestación del servicio cuando la instalación sea insegura, inadecuada o no cuente con el Certificado de Conformidad exigido, medida que tiene como finalidad proteger la seguridad de las personas y de la comunidad.

En concordancia, el artículo 7 de la misma resolución reitera que corresponde al usuario asegurar el cumplimiento permanente de las condiciones técnicas de sus instalaciones internas, obligación que solo se acredita mediante la presentación del certificado vigente.

Adicionalmente, nuestro Contrato de Condiciones Uniformes del Servicio, en su Cláusula 11, establece que la certificación de la red interna es una obligación exclusiva del usuario y que la no presentación del certificado vigente constituye causal de suspensión del servicio, hasta tanto se subsane dicha situación.

Finalmente, la Ley 142 de 1994, en su artículo 140, considera incumplimiento contractual la violación de las obligaciones legales y técnicas a cargo del usuario y autoriza a la empresa prestadora a suspender el servicio en estos eventos.

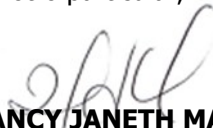
En consecuencia, la reconexión del servicio solo podrá realizarse una vez se aporte el Certificado de Conformidad vigente de la red interna del inmueble, emitido por un organismo de inspección autorizado. Hasta tanto no se subsane el incumplimiento normativo, no es posible restablecer el servicio.

Para adelantar el trámite de certificación, le invitamos a comunicarse con un organismo de inspección acreditado, cuyos datos de contacto pueden ser consultados en el siguiente enlace: <https://montagas.com.co/organismos-de-inspeccion/>

Una vez se allegue el certificado correspondiente, **MONTAGAS S.A. E.S.P.** procederá a verificar la documentación y a gestionar lo pertinente conforme a la normativa vigente.

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 E. – Coordinador de PQRS*