

ACTA DE FIJACION

RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S NO. 54.716

NOMBRE DEL PETICIONARIO: WILLINTO NASTACUAS PAI

LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE PASTO

FECHA: 4/03/2026

ASUNTO DE LA PQRF'S: INCONFORMIDAD POR COBRO 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) 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) **WILLINTO NASTACUAS PAI** El 4 de marzo de 2026.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 25 día del mes de marzo 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 marzo de 2026.

Señor (a):

WILLINTO NASTACUAS PAI

Cel. No. 3012703592

Correo: neidernastacuas@gmail.co

Edificio Área 42, apto AE 01, B/ El Dorado

L. C.

ASUNTO: Reclamo por cobro de reconexión.
Radicado: PQRFS No. 54.716

Cordial saludo,

Una vez agotado el procedimiento de atención correspondiente, dentro de los términos legales y en estricto cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 14 y siguientes de la Ley 1755 de 2015, en concordancia con el artículo 153 de la Ley 142 de 1994, mediante el presente **MONTAGAS S.A. E.S.P.** da respuesta a la reclamación radicada el día 04 de marzo de 2026, tramitada bajo el número interno 54.716, en la cual usted expone lo siguiente:

"(...) En virtud de lo anterior, solicito de manera formal la devolución inmediata del valor de \$37.346, correspondiente al cobro indebido por reconexión, y la confirmación por escrito de la gestión realizada."

Inicialmente se aclara que, de acuerdo con el artículo 140 de la Ley 142 de 1994 faculta a las empresas para suspender la prestación del servicio cuando el usuario o suscriptor incumpla su obligación contractual de pagar la factura.

En su caso se ha evidenciado que, recurrentemente no se cancela algún periodo, tal y como se detalla en la siguiente tabla:

Ciclo	Metros cúbicos (m3) consumidos en el ciclo	Valor de la factura					Valor pagado por el usuario (abono parcial)	Fecha de pago o abono parcial
		Consumo	Saldo anterior	Interés por mora	Reconexión	Total		
24 mayo a 23 jun 2025	6,74 m3	\$53.450	\$0	\$0	\$0	\$53.450	\$0	
24 jun a 23 julio 2025	5,60 m3	\$44.419,20	\$53.450	\$261,88	\$0	\$98.130	\$53.450	01/08/25
24 julio a 23 ago 2025	5,29 m3	\$41.952,35	\$44.680	\$217,65	\$0	\$86.850	\$0	
24 ago a 23 sept 2025	4,26 m3	\$33.774,46	\$86.850	\$423,22	\$0	\$121.050	\$44.680	30/10/25
24 sept a 23 oct 2025	3,80 m3	\$29.457,75	\$76.370	\$369,78	\$0	\$106.200	\$42.170	01/11/25
24 oct a 23 nov 2025	4,41 m3	\$33.315,02	\$64.030	\$307,49	\$0	\$97.650	\$29.460 \$34.000	02/12/25 22/12/25

Por incumplimiento en el pago de 3 facturas consecutivas, el 20 de diciembre de 2025 se suspendió el servicio público de

gas. Y tras confirmar el pago, se agendó la reconexión misma que se efectuó el 22 de diciembre de 2025.								
24 nov a 23 dic 2025	1,76 m3	\$12.725,73	\$34.200	\$163,24	\$37.346	\$84.440	\$0	
24 dic a 23 ene 2026	3,53 m3	\$25.603,65	\$84.440	\$696,68	\$0	\$110.740	\$34.200 \$50.240	01/02/26 01/02/26
24 ene a 23 feb 2026	3,90 m3	\$27.871,98	\$26.300	\$128,87	\$0	\$54.300	\$54.300	03/03/26

Con la conducta descrita se configura un incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes atribuible al usuario. En ese sentido, y de conformidad con lo dispuesto en la **Resolución CREG 108 de 1997**, artículo 55, literal a), la empresa prestadora del servicio está facultada para suspenderlo cuando exista falta de pago, por el término que esta determine, sin que en ningún caso exceda de tres (3) períodos de facturación.

En el caso particular, el Contrato de Condiciones Uniformes de **MONTAGAS S.A. E.S.P.** establece que la suspensión del servicio procede cuando el usuario incurre en mora por dos (2) períodos de facturación.

En consecuencia, teniendo en cuenta que desde la factura correspondiente al mes de agosto de 2025 se le notificaron los avisos de suspensión por encontrarse en mora y que no se efectuó el pago total de las facturas adeudadas, **MONTAGAS S.A. E.S.P.**, en ejercicio de sus facultades legales y contractuales, procedió a la suspensión del servicio el 20 de diciembre de 2025. Dicha suspensión se mantendrá hasta que se realice el pago correspondiente y se elimine la causa que dio origen a la misma.

No obstante, se observa que el pago realizado a través de Nequi el 31 de octubre de 2025 fue cargado de manera extemporánea, lo cual afectó su facturación y generó la mora en el pago de sus obligaciones. De haberse registrado oportunamente, no habría existido causa para la suspensión del servicio. Por esta razón, aunque no es viable efectuar la devolución del valor de **\$37.346** solicitada, este monto será reconocido como saldo a favor y se descontará en la facturación del siguiente período.

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: Darwin Armando Guamá Enríquez – Coordinador de PQRS