

ACTA DE FIJACION**RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S NO. 54.940****NOMBRE DEL PETICIONARIO: OSCAR JOFRE LOPEZ CABRERA****LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE SANDONA****FECHA: 27/04/2026****ASUNTO DE LA PQRF'S: INCONFORMIDAD POR PERIODO FACTURAO**

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) **OSCAR JOFRE LOPEZ CABRERA** El 27 de abril de 2026.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 26 día del mes de mayo del año 2026.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

Firma: _____

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

San Juan de Pasto (N), 19 de mayo de 2026.

Señor (a):

OSCAR JOFRE LOPEZ CABRERA

Correo: salmamelisalopez@gmail.com

Cel. No. 3134585325 - 3183702669

MZ 1 CS 18 Veinte de Julio

Sandoná (N).

ASUNTO: Respuesta a reclamo por cobro de reconexión.
Radicado – PQR'S No. 54.940.

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** procede a dar respuesta a su reclamo radicado el 27 de abril de 2026, tramitada bajo el número interno **54.940**, dentro del cual señaló:

"la usuario informa que se siente inconforme con este cobro y los cobros anteriores por que informa que le están cobrando reconexión se le informa que no le está cobrando reconexión si no le cobraron el anterior factura re facturación de meses anteriores y la señora dice que quiere visita técnica y respuesta formal Oscar Jofre Lopez Cabrera 3134585325 Veinte de Julio MZ 1 CS 18 87573220".

Inicialmente se aclara que, **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 usted llevaba varios periodos de consumo en mora y en factura entregada previamente se le notificó del aviso de suspensión en caso de no realizar el pago correspondiente.

Vigilado por la superintendencia de servicios públicos		Ciclo:	1
	MONTAGAS Surtimos bienestar	Factura No:	0322776890
	NIT: 891202203-9	Periodo de Fact.:	24 ene 2026 - 23 feb 2026
	Cra. 25 No. 15 - 29 Pasto - Nariño	Fecha de Expedición:	26 feb 26 10:22 AM
	Línea gratuita al 018000914080 - #876	Facturas atrasadas:	2-Aviso de Suspensión
	Agentes retenedores de IVA	Referencia de Pago:	82272045
		Suspensión Desde:	12 mar 2026
		Páguese Hasta:	Pago Inmediato
		Total a Pagar:	\$60.370,00
		Información General	
	Nombre:	Oscar Jofre Lopez Cabrera	
	Dirección:	Mz 1 cs 18 Veinte de Julio	
	Documento:	87573220	Teléfono: 3134585325
	Sector:	Residencial	Estrato: 1
	Municipio:	Sandoná	Código NIU: 82272045
	Medidor:	202202006379	Estado: Activo

El comportamiento descrito constituye un incumplimiento del contrato de condiciones uniformes. Al respecto, el inciso A, **artículo 55 de la Resolución CREG 108 de 1997** establece que, la suspensión del servicio es procedente por incumplimiento atribuible al usuario, particularmente en casos de falta de pago, siempre que este periodo no exceda hasta tres ciclos de facturación. En este contexto, desde el periodo de 24 dic 2025 - 23 enero 2026 la prestadora emitió el aviso de suspensión en la que se informa que se interrumpirá el suministro; esta comunicación se realizó a través de la factura de ciclo en mora. Al no recibir el pago total de la factura, **MONTAGAS** inhabilitó temporalmente el servicio el 18 de febrero de 2026, manteniendo dicha suspensión hasta que se realice el pago correspondiente y se elimine la situación que dio origen a la misma.

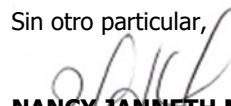
Adicionalmente, se pone en su conocimiento que, de conformidad con lo establecido en el **Código de Distribución**, *"podrá cobrarse un cargo por cada reactivación del servicio, el cual será fijado por el distribuidor o el comercializador, previa conformidad de la autoridad reguladora"*. En virtud de lo anterior, **MONTAGAS S.A. E.S.P.** se encuentra plenamente facultada para cobrar el valor correspondiente a la reconexión del servicio, una vez este haya sido suspendido conforme a la normatividad vigente.

En ese orden de ideas, se le informa que esta prestadora actuó en estricto cumplimiento del marco legal y regulatorio aplicable, y que el valor facturado por concepto de reconexión del servicio resulta procedente, toda vez que dicha actividad fue efectivamente ejecutada por personal técnico de la empresa el día 09 de marzo de 2026, generando para **MONTAGAS S.A. E.S.P.** los correspondientes costos operativos asociados a la prestación del servicio.

En comunicación telefónica con el señor Oscar Joffre López Cabrera, se le informó que el valor facturado por concepto de reconexión asciende a \$37.350. Durante dicha conversación. Usted manifestó su compromiso de realizar el pago de manera mensual, con el fin de evitar futuras suspensiones del servicio y cargos adicionales por reconexión.

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: Andrea Hurtado Zambrano – Asistente de pqr.