

ACTA DE FIJACION

RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S NO. 55.028

NOMBRE DEL PETICIONARIO: MARÍA GLORIA EGAS

LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE ANCUYA

FECHA: 12/05/2026

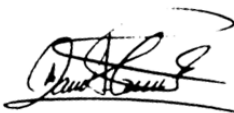
ASUNTO DE LA PQRF'S: SOLICITUD CONEXIÓN AL SERVICIO

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) **MARÍA GLORIA EGAS**. El 12 de mayo de 2026.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 02 día del mes de junio del año 2026.

Colaborador que fija la comunicación: Andrea del Pilar Hurtado Zambrano.

Firma: _____

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

San Juan de Pasto (N), 2 de junio de 2026.

Señor(a):

MARÍA GLORIA EGAS

Correo: SilvangM@hotmail.com

Cel. No. 3159116671

Barrio San Francisco

Ancuya, Nariño

ASUNTO: Respuesta a solicitud de conexión al servicio
Radicado - PQR 55.028

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 petición radicada el día 12 de mayo de 2026, tramitada bajo el número interno 55.028, en la cual usted expone lo siguiente:

"Desea realizar la instalación de la red en su domicilio. Sin embargo, el técnico realizó la visita correspondiente e indicó que no es posible efectuar la instalación, debido a que la red se encuentra aproximadamente a 50 metros de distancia de la vivienda. Por lo anterior, el técnico informa que actualmente no es viable realizar la instalación del servicio. No obstante, la usuaria solicita que se le brinde una respuesta formal respecto a esta situación."

En atención a su solicitud, MONTAGAS S.A. E.S.P. el día 17 de mayo de 2026 se ejecutó una asistencia técnica registrada bajo el consecutivo 3629 en su domicilio. Durante esta visita, nuestro técnico realizó la inspección correspondiente y emitió la siguiente observación:

"[Nombre, completo. María Gloria Egas..del municipio de ancuya la usuaria], mayor de edad, identificada con C.C. [Número] 27108500. Correo, SilvangM@hotmail.com Teléfono ?? 3159116671 actuando en calidad de propietaria, poseedora del predio ubicado en la [Dirección. BR sanfransisco, Hechos Solicita ante, empresa la instalación de servicio de gas domiciliario para el predio de la referencia, con el fin de realizar una nueva matrícula para instalación interna. El técnico asignado para la instalación interna realizó visita técnica el día. [12/05 Durante la inspección determinó que no es posible ejecutar la prolongación de la acometida requerida. debido a que se necesitarían aproximadamente 50. metros de tubería de polietileno. El técnico informó que en el sector no existen otras viviendas a las cuales se les pueda prestar el servicio en ese mismo tramo, por lo que la prolongación quedaría sin factibilidad técnica y económica por ser un tramo aislado y de longitud considerable. Ante esta situación, me acerqué a la Secretaría de Planeación Municipal de donde me informaron que existen planos indefinidos de andenes peatonales en el sector. En dichos planos no, esta confirmado si es vía peatonal] por ese corredor público. Municipio Ancuya novedad usuaria manifiesta que ?? no puede firmar la asistencia técnica"

Del citado informe técnico, se concluye que su inmueble se encuentra aproximadamente a 50 metros de distancia de la red de distribución general de gas. Adicionalmente, en el sector donde se ubica su predio, no existen otras viviendas a las cuales se les pueda prestar el servicio en ese mismo tramo de extensión de red. Por estas razones, nos permitimos indicarle que la conexión al servicio de gas domiciliario no es viable debido a los siguientes motivos:

1. La red de distribución general se encuentra apartada del lugar en el que está ubicado su inmueble. Esto implicaría prolongar significativamente la tubería (aproximadamente 50 metros de tubería de

polietileno), lo cual, al tratarse de un tramo aislado y de longitud considerable, hace que la extensión de la acometida sea inviable desde el punto de vista técnico.

2. En procura de la suficiencia financiera estipulada en el Artículo 87.4 de la Ley 142 de 1994, el cual señala que las empresas de servicios públicos deben garantizar la recuperación de los costos y gastos propios de operación, incluyendo la expansión, la reposición y el mantenimiento, la conexión al servicio por usted solicitada no es posible presupuestalmente. El costo de la obra de extensión de la red es tan elevado y la densidad de usuarios en ese tramo es tan baja que la inversión no se recuperaría ni a largo plazo, afectando la sostenibilidad financiera de la prestación del servicio.

Por lo expuesto, y lamentando no poder satisfacer su solicitud en las condiciones actuales, MONTAGAS S.A. E.S.P. no puede realizar la instalación del servicio de gas domiciliario en su predio. Esta decisión se fundamenta en criterios técnicos y financieros que buscan garantizar la viabilidad y sostenibilidad de la prestación del servicio público.

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