ACTA DE FIJACION

RESPUESTA RECLAMANTE PQR´S NO. 55.889

NOMBRE DEL PETICIONARIO: SONIA RIVERA VALENCIA

LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE SAMANIEGO

FECHA: 23/10/2026

ASUNTO DE LA PQRF´S: INTERRUPCIONES EN LA PRESTACIÓN DEL 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) **SONIA RIVERA VALENCIA.** El 23 de octubre de 2026.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 13 día del mes de noviembre del año 2026.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

Firma: _____

COORDINADOR DE PQR´S – GESTION LEGAL

San Juan de Pasto (N), 13 de noviembre de 2026.

Señor(a):
SONIA RIVERA VALENCIA
Cel. No. 3126524660, 3207996664
Correo: siniariveravalencia.1971@gmail.com
Villa del Rosario Edificio Shofar
Samaniego, Nariño

ASUNTO: Respuesta a petición de interés particular
Radicado - PQR 55.889

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 23 de octubre de 2026, tramitada bajo el número interno 55.889, en la cual usted expone lo siguiente:

> *"En el edificio residen más de 10 apartamentos, los cuales se encuentran sin servicio de gas debido a que el tanque existente no tiene un sistema de seguridad que se requiere, se intentó un cambio de capacidad por uno de menor tamaño pero no ha sido posible. Hasta la fecha, no se ha instalado un nuevo tanque, debido a que Montagas iba a realizar un cobro adicional por este concepto. Sin embargo, la usuaria aclara que el tanque de mayor capacidad es de propiedad del edificio. Asimismo, expresa su inconformidad, ya que requieren restablecer el servicio de gas lo más pronto posible, teniendo en cuenta que en el edificio residen menores de edad y adultos mayores. Señala que, hasta el momento, no han recibido una solución concreta por parte de Montagas. Por lo anterior, se solicita la intervención prioritaria del área encargada para revisar el caso, aclarar la situación relacionada con la propiedad del tanque y los cobros informados, y brindar una solución oportuna que permita restablecer el servicio a los usuarios afectados.".*

En atención a su solicitud, en primer lugar, comprendemos la preocupación de los residentes, especialmente por la presencia de menores de edad y adultos mayores en el inmueble, y reconocemos la importancia de garantizar la continuidad del servicio. En tal sentido, le informamos que el día 23 de octubre de 2026 se atendió la novedad reportada y se realizó el suministro del producto, con el fin de restablecer la prestación del servicio en el edificio.

Respecto de la propiedad del tanque, es preciso aclarar que el tanque estacionario que suministra el servicio al edificio es de propiedad de **MONTAGAS S.A. E.S.P**., y fue entregado en comodato a la constructora del proyecto. En consecuencia, dicho activo no es de propiedad del edificio ni de sus copropietarios.

Al respecto, le informamos que el levantamiento del tanque estacionario se encuentra programado para efectuarse entre el 01 y el 15 de diciembre de 2026, por las siguientes razones:

Primero, en virtud del contrato de comodato suscrito con la constructora, esta se obligó a velar por el adecuado cuidado y conservación del activo, así como a procurar la infraestructura necesaria para garantizar su seguridad.

Segundo, la ubicación actual del tanque representa un alto riesgo de seguridad, toda vez que no cuenta con el cerramiento correspondiente que garantice su protección. Adicionalmente, las condiciones del entorno generan un alto riesgo operacional, por la existencia de materiales que podrían constituir una fuente de ignición en caso de fuga. Pese a los requerimientos formulados a la constructora para que

adelante el cerramiento del tanque, no se ha obtenido respuesta alguna, configurándose un incumplimiento de las obligaciones asumidas en dicho contrato.

Tercero, la prestación del servicio debe sujetarse a los principios de eficiencia económica y suficiencia financiera establecidos en el artículo 87 de la Ley 142 de 1994, presupuesto que actualmente no se cumple en el caso del edificio, dado que el consumo registrado es mínimo.

Cuarto, se ofreció a los habitantes y propietarios del edificio la opción de migrar al servicio de gas por redes, para lo cual se les informó el valor en que deberían incurrir por la ampliación de la red y las modificaciones requeridas en la red interna, sin que a la fecha se haya obtenido una respuesta favorable. Por tal razón, resulta procedente el levantamiento del tanque estacionario.

En todo caso, con el fin de que no se interrumpa la prestación del servicio, la alternativa disponible para los residentes es que cada apartamento acceda al suministro de GLP mediante cilindros. Para coordinar este proceso, los invitamos cordialmente a comunicarse con nuestras líneas de atención al usuario #876 o al WhatsApp 322 222 2323, donde se les brindará el acompañamiento necesario.

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