

**CONSTANCIA DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA DEL AVISO DE NOTIFICACIÓN SEGÚN INCISO 2, ARTÍCULO 69, DE LA LEY 1437 DE 2011.**

POR LA CUAL SE NOTIFICA EL ACTO ADMINISTRATIVO No.: **RNA- 026902- 2023**

PQR. No.: **4147**

<b>NOMBRE DEL PETICIONARIO</b>	<b>JHOVANY CESPEDES MOLINA</b>
<b>DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN</b>	<b>CÉDULA DE CIUDADANÍA</b>
<b>No. DE IDENTIFICACIÓN</b>	<b>8907057873</b>
<b>DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN</b>	<b>CL 4 NRO 1 – 64 B/ CENTRO ROVIRA - TOLIMA</b>
<b>MOTIVO DE DEVOLUCIÓN</b>	<b>DESCONOCIDO</b>

Se procede a surtir la NOTIFICACIÓN del presente acto administrativo, de conformidad con lo establecido en la Ley 1437 de 2011, artículo 69: *“ARTÍCULO 69. NOTIFICACIÓN POR AVISO. Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.*

*Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.*

*En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.”*

<b>FECHA DE FIJACIÓN</b>	<b>DIA: 08 MES: 11 AÑO: 2023 HORA: 7:00 A.M</b>
<b>FECHA DE DESFIJACIÓN</b>	<b>DIA: 15 MES: 11 AÑO: 2023 HORA: 5:00 P.M</b>
<b>FECHA EN QUE SE SURTE LA NOTIFICACIÓN</b>	<b>DIA: 16 MES: 11 AÑO: 2023</b>



**ANGELA MILENA HOYOS MACIAS**  
Abogada REDNOVA

**Bogotá**  
Tv 23 N° 95 - 53 Piso 7  
PBX (601) 744 0580

**Lineas de atención al usuario**  
01 8000 942 563  
Cel 315 433 0645

**Ibagué**  
Cra 5 N° 41 - 16 Oficina 1210  
Edificio Torre F-25

[servicioalcliente@rednova.com.co](mailto:servicioalcliente@rednova.com.co)  
[www.rednova.com.co](http://www.rednova.com.co)

Ibagué, 8 de septiembre de 2023

RNA-026902-2023

Señor:

**JHOVANY CESPEDES MOLINA**

CUENTA: 044003

DIRRECCION: CL 4 NRO 1 – 64 B/ CENTRO

EMAIL: [jhovany.cespedes@sedtolima.edu.co](mailto:jhovany.cespedes@sedtolima.edu.co)

ROVIRA - TOLIMA

**NOTIFICACIÓN POR AVISO REDNOVA S.A.S E.S.P.****TENIENDO EN CUENTA QUE:**

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la Respuesta a **PQR No.0004147**, citación enviada el día 01 de septiembre de 2023 al correo electrónico [jhovany.cespedes@sedtolima.edu.co](mailto:jhovany.cespedes@sedtolima.edu.co), y en aras de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 o C.P.A. y de lo C.A., se procede a realizar por este medio la notificación subsidiaria por **AVISO** de la precitada decisión empresarial. Se adjunta con la presente copia íntegra, auténtica y gratuita de la decisión en mención.

De conformidad con el Artículo 154 de la Ley 142 de 1994, contra esta decisión proceden los recursos de Reposición ante REDNOVA S.A.S E.S.P. y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales deberán interponerse ante la empresa en un mismo escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de notificada la decisión. Para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación. El (Los) recurso(s) deberá(n) ser presentado(s) en cualquiera de las Oficinas de Peticiones, Quejas y Recursos de Rednova S.A.S E.S.P

La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del Aviso en su lugar de destino o, en caso de que llegara a desconocerse la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra de la decisión empresarial, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la prestadora REDNOVA S.A.S E.S.P. por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

Atentamente,

**rednova**

EQUIPO NACIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE

REDNOVA S.A.S E.S.P

LEJM

Bogotá  
Tv 23 N° 95 - 53 Piso 7  
PBX (601) 744 0580Líneas de atención al usuario  
01 8000 942 563  
Cel 315 433 0645Ibagué  
Cra 5 N° 41 - 16 Oficina 1210  
Edificio Torre F-25[servicioalcliente@rednova.com.co](mailto:servicioalcliente@rednova.com.co)  
[www.rednova.com.co](http://www.rednova.com.co)

Ibagué, 31 de agosto de 2023

RNA- 026900- 2023

Señor:

**JHOVANY CESPEDES MOLINA**

CUENTA: 044003

DIRRECCION: CL 4 NRO 1 – 64 B/ CENTRO

EMAIL: [jhovany.cespedes@sedtolima.edu.co](mailto:jhovany.cespedes@sedtolima.edu.co)

ROVIRA - TOLIMA

**Asunto:** Respuesta a PQR No. 4147 – CUENTA – 044003 INCONFORMIDAD  
CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO.

Respetado Señor Céspedes;

Reciba un cordial saludo de REDNOVA S.A.S E.S.P.; para nosotros es de gran importancia atender nuestros usuarios de la mejor manera; así mismo, prestar el servicio de gas público domiciliario por redes de manera segura y de calidad, dando alcance a los requisitos y expectativas de nuestros usuarios; por tal motivo, continuamos mejorando cada uno de nuestros procesos de manera continua.

En atención a la solicitud de retiro de deuda en factura del código No. 044003 de la adecuación de un punto adicional requerido en la CL 4 NRO 1 – 64 Barrio Centro, damos respuesta en los siguientes términos:

Al respecto, informamos que, una vez analizado los cargos facturados a la cuenta con código No. 044003, la cual a la fecha no se encuentra en consumo, la empresa procederá a reliquidar los valores de factura actual de la cuenta objeto de reclamación, eliminando los costos de consumo correspondientes al consumo registrado de 0.24 litros de lectura inicial y los intereses de mora por no pago, dejando vigente para pago los valores cobrados por concepto de cargo básico; es de precisar que dicho ajuste se verá reflejado en el siguiente periodo de su facturación.

Lo anterior, en virtud que la cuenta identificada con código No. 044003 con medidor No. 51000295 cuenta con certificación de instalación N° 155352 desde el día 20 de enero de 2023, fijándose desde la fecha en estado ACTIVO en nuestro sistema comercial, producto de lo anterior, la compañía desde el periodo de febrero de 2023 factura a la cuenta No. 044003 el cargo básico definido y regulado como cargo fijo en la resolución CREG 137<sup>1</sup> de 2020 y numeral 2<sup>2</sup> del artículo 90 de la Ley 142 de 1994, toda vez que, este cargo hace referencia a los costos económicos en que incurre la empresa para garantizar la disponibilidad permanente y eficiente del servicio para el usuario, independiente al consumo real o nivel de uso que este realice del servicio.

<sup>1</sup> Respecto de la definición de un cargo fijo, la Honorable Corte Constitucional se pronunció sobre la constitucionalidad del numeral 2 del artículo 90 de la Ley 142 de 1994 señalando lo siguiente: "con la definición de un cargo fijo se garantiza la prestación eficiente del servicio. La tarifa que se paga por la prestación de un servicio público domiciliario está vinculada no sólo con el nivel de consumo del usuario, sino con los costos en que incurre la empresa respectiva para poder brindar el bien o servicio en condiciones de competitividad y está determinada por el beneficio que finalmente recibe el usuario" (Subrayado fuera de texto)

<sup>2</sup> **ARTÍCULO 90. Elementos de las fórmulas de tarifas.** Sin perjuicio de otras alternativas que puedan definir las comisiones de regulación, podrán incluirse los siguientes cargos:  
90.2. Un cargo fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.

Se considerarán como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia. (Subrayado fuera de texto)

Bogotá  
Tv 23 N° 95 - 53 Piso 7  
PBX (601) 744 0580

Lineas de atención al usuario  
01 8000 942 563  
Cel 315 433 0645

Ibagué  
Cra 5 N° 41 - 16 Oficina 1210  
Edificio Torre F-25

[servicioalcliente@rednova.com.co](mailto:servicioalcliente@rednova.com.co)  
[www.rednova.com.co](http://www.rednova.com.co)

Así las cosas, REDNOVA S.A.S E.S.P.; **RESUELVE: ACCEDER PARCIALMENTE** a realizar modificación a los valores cobrados la cuenta identificada con código No. 044003 de conformidad con el art. 146 de la Ley 142 de 1994.

Es de indicar, que contra la anterior decisión de conformidad con el Artículo 154 de la Ley 142 de 1994, contra esta decisión proceden los recursos de Reposición ante REDNOVA S.A.S E.S.P., y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales deberán interponerse ante la empresa en un mismo escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de notificada la decisión. Para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación. El (Los) recurso(s) deberá(n) ser presentado(s) en cualquiera de las Oficinas de Peticiones, Quejas y Recursos de Rednova S.A.S E.S.P., o al correo electrónico ([servicioalcliente@rednova.com.co](mailto:servicioalcliente@rednova.com.co)).

Finalmente, presentamos excusas ante los inconvenientes presentados reiterando que nuestro compromiso en Rednova es trabajar en el mejoramiento continuo para brindar a nuestros usuarios una atención amable, oportuna, segura y de calidad; y recordamos nuestros canales de atención para que sea presentada cualquier petición, queja y/o reclamo:

- Línea Gratuita a nivel nacional 018000942563, el #844 gratuito desde cualquier celular (Tigo, movistar, claro) que funcionan las 24 horas del día los 365 del año.
- correo electrónico ([servicioalcliente@rednova.com.co](mailto:servicioalcliente@rednova.com.co))
- portal web que se encuentra dentro de la página de la empresa [www.rednova.com.co](http://www.rednova.com.co)

Atentamente,

**rednova**

EQUIPO NACIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE  
REDNOVA S.A.S E.S.P.  
LEJM

Bogotá  
Tv 23 N° 95 - 53 Piso 7  
PBX (601) 744 0580

Líneas de atención al usuario  
01 8000 942 563  
Celí 315 433 0645

Ibagué  
Cra 5 N° 41 - 16 Oficina 1210  
Edificio Torre F-25

[servicioalcliente@rednova.com.co](mailto:servicioalcliente@rednova.com.co)  
[www.rednova.com.co](http://www.rednova.com.co)

Servicio Postales Nacionales S.A. NIT 900.062.917-9 DO 25 G 85 A 55  
 Atención al usuario: (97-4) 4722000 - 01 8000 111 210 - servicioalcliente@472.com.co  
 Minitic Concesión de Correo

472

Remitente

RENOVA SAS ESP - REDNOVA SAS ESP  
 CRA 10 No 6-27  
 NEIVA HUILA  
 HUILA  
 410010343  
 RA442138575CO

Destinatario

JHOVANY CESPEDES MOLINA  
 CL 4 NRO 1 - 64 B/ CENTRO  
 ROVIRA TOLIMA  
 TOLIMA  
 410010343

472

4444  
0665

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. NIT 900.062.917-9

Minitic Concesión de Correo

CORREO CERTIFICADO NACIONAL

Centro Operativo: PO.NEIVA

Fecha Pre-Admisión: 08/09/2023 13:22:20

Orden de servicio: 16426781



RA442138575CO

Valores	Nombre/ Razón Social: REDNOVA SAS E.S.P - REDNOVA SAS E.S.P	Causal Devoluciones:	4015 530
	Dirección: CRA 10 No 6-27	NIT/C.C.T.: 901042814	
Destinatario	Referencia: Teléfono: 7440580 Código Postal: 410010343	<input type="checkbox"/> C1 C2 Cerrado <input type="checkbox"/> N1 N2 No contactado <input type="checkbox"/> FA Fallecido <input type="checkbox"/> AC Apartado Clausurado <input type="checkbox"/> FM Fuerza Mayor	PO.NEIVA SUR
Remitente	Ciudad: NEIVA_HUILA Depto: HUILA Código Operativo: 4015530	Firma nombre y/o sello de quien recibe:	
	Nombre/ Razón Social: JHOVANY CESPEDES MOLINA	C.C. Tel: Hora:	
	Dirección: CL 4 NRO 1 - 64 B/ CENTRO	Fecha de entrega:	
	Tel: Código Postal: Código Operativo: 4444065	Distribuidor:	
	Ciudad: ROVIRA_TOLIMA Depto: TOLIMA	C.C. <i>Jhoany Céspedes</i>	
	Peso Físico (grs): 200	Gestión de entrega:	
	Peso Volumétrico (grs): 0	<input type="checkbox"/> 1er <input checked="" type="checkbox"/> 2do <input type="checkbox"/> adm/financ	
	Peso Facturado (grs): 200		
	Valor Declarado: \$0		
	Valor Flete: \$11.000		
	Costo de manejo: \$0		
	Valor Total: \$11.000 COP		
	Dice Contener: RNA- Aviso-Respuesta PQR 4147		
	Observaciones del cliente: <i>cosa en custodia volde</i>		



4015530444065RA442138575CO

Principal: Bogotá D.C., Colombia Diagonal 26 6 # 95 A 55 Bogotá / www.472.com.co Línea Nacional: 01 8000 111 210 / Tel: contacto (57) 4722000

El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web 472.com.co sus datos personales para producir la entrega del envío. Para el caso de algún reclamo: servicioalcliente@472.com.co o línea nacional 01 8000 111 210

MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN

«472»  
Correo y mucho más

<input type="checkbox"/> Dirección Errada	<input type="checkbox"/> Cerrado	<input type="checkbox"/> No Existe Número
<input type="checkbox"/> No Reside	<input type="checkbox"/> Fallecido	<input type="checkbox"/> No Contactado
<input checked="" type="checkbox"/> Desconocido	<input type="checkbox"/> Fuerza Mayor	<input type="checkbox"/> Apartado Clausurado
<input type="checkbox"/> Rehusado	<input type="checkbox"/> No Reclamado	

Fecha 1: *10/09/23* Fecha 2: DÍA MES AÑO

Nombre del distribuidor: *Jhoany Céspedes* Nombre del distribuidor

C.C. *Jhoany Céspedes* C.C.

Centro de distribución: *PO.NEIVA* Centro de distribución

Observaciones: Observaciones