

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- 026937- 2023**

PQR. No.: **4226**

NOMBRE DEL PETICIONARIO	CONDE PORTELA MIGUEL ANTONIO
DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN	NIT
No. DE IDENTIFICACIÓN	5983395
DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN	CA- 32 BARRIO CASCABEL COYAIMA, TOLIMA
MOTIVO DE DEVOLUCIÓN	DESCONOCIDO

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.”

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



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
www.rednova.com.co

Ibagué, 14 de septiembre de 2023

RNA- 026937-2023

Señor:

CONDE PORTELA MIGUEL ANTONIO

Cuentas: 054328

Dirección: Ca- 32 Barrio Cascabel

Celular: 3134373364

Email: Cafedetodito2017@Gmail.Com

Coyaima, 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.0004226, citación enviada el día 07 de septiembre de 2023 a correo electrónico Cafedetodito2017@Gmail.Com, 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,

rednovaEQUIPO NACIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE
REDNOVA S.A.S E.S.P
LEJMBogotá
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-25servicioalcliente@rednova.com.co
www.rednova.com.co

Ibagué, 6 de septiembre de 2023

RNA- 026935- 2023

Señor:

CONDE PORTELA MIGUEL ANTONIO

Cuentas: 054328

Dirección: Ca- 32 Barrio Cascabel

Celular: 3134373364

Email: Cafedetodito2017@Gmail.Com

Coyaima, Tolima

Asunto: Respuesta a PQR No. 4226 – CUENTA - 054328
Reclamo por Pago sin Abono a Cuenta.

Respetado Señor Conde;

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 revisión de pago efectuado a la cuenta No. 054328 ubicada en la Ca- 32 Barrio Cascabel, damos respuesta en los siguientes términos:

Al respecto, informamos que la compañía realizó revisión del comprobante de pago aportado en la solicitud, identificando que en el punto de recaudo digitaron equivocadamente el código del usuario, por tal motivo, se requiere el comprobante del pago para identificar y aplicar el pago realizado en el sistema comercial de la compañía.

Producto de lo anterior, la empresa aplico el pago reportado por el usuario en el escrito de la petición identificado con numero de transacción N° 000671238326 de recaudos de Puntored, por el valor de veinticuatro mil trescientos ochenta pesos (\$24.380) correspondiente al periodo de junio de 2023.

Ahora bien, teniendo en cuenta que, la factura No. 2057631 referente al periodo de julio de 2023 incorporó los valores del periodo de junio de 2023 registrados como no pagados en el sistema comercial de la compañía, se procedió a reliquidar la factura en mención eliminando los valores del periodo anterior, quedando un saldo por pagar a favor de la empresa por el valor de treinta y seis mil cuatrocientos cuarenta pesos (\$ 36.440).

Cabe mencionar que es deber de la compañía informar a sus usuarios que el no pago oportuno de su factura es motivo de suspensión del servicio, sin embargo, aclaramos que a la fecha no se ha ordenado la suspensión del servicio de la cuenta No. 054328 con medidor N° 4701448.

Así las cosas, REDNOVA S.A.S E.S.P.; **RESUELVE ACCEDER** a la revisión y aplicación del pago adjunto por el usuario, reliquidando la factura N° 2057631 objeto de reclamación.

Es de indicar, que contra la anterior 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, de conformidad con lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, los cuales deben interponerse en un solo escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación del documento anterior. El recurso deberá ser presentado al correo electrónico (servicioalcliente@rednova.com.co).

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
www.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)
- portal web que se encuentra dentro de la página de la empresa www.rednova.com.co

Anexo: factura ajustada.

Atentamente,

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

Servicio Postales Nacionales S.A NIT 900.062.917-9 DG 25 G 95 A 55
 Atención al usuario: (57-1) 4722000 - 01 8000 1111 210 - servicioalcliente@4-72.com.co
 Minitic: Concesión de Correo

Remitente	Hombre/Razón Social: REDNOVA SAS E.S.P. - REDNOVA SAS E.S.P
	Dirección: CRA 10 No 6-27 NEIVA HUILA
Destinatario	Hombre/Razón Social: CONDE PORTELA MIGUELANTONIO
	Dirección: CRA 32 BARRIO CASCABEL COYAIMA_TOLIMA

472
 4008
 005

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9
 Minitic Concesión de Correo/
CORREO CERTIFICADO NACIONAL
 Centro Operativo: PO.NEIVA Fecha Pre-Admisión: 14/09/2023 14:40:11
 Orden de servicio: 18439185



RA443039795CO

Remitente	Nombre/ Razón Social: REDNOVA SAS E.S.P - REDNOVA SAS E.S.P	Dirección: CRA 10 No 6-27 NIT/C.C/T.I: 901042814		Causal Devoluciones: <input type="checkbox"/> RE Rehusado <input checked="" type="checkbox"/> NX No existe <input type="checkbox"/> NR No reclamado <input type="checkbox"/> DC Desconocido <input type="checkbox"/> DE Dirección errada	<input type="checkbox"/> C1 C2 Cerrado <input type="checkbox"/> N1 N2 No contactado <input type="checkbox"/> FA Falecido <input type="checkbox"/> AC Apartado Clausurado <input type="checkbox"/> FM Fuerza Mayor
	Referencia:	Teléfono: 7440580	Código Postal: 410010343		
Destinatario	Nombre/ Razón Social: CONDE PORTELA MIGUELANTONIO	Dirección: CRA 32 BARRIO CASCABEL		Firma nombre y/o sello de quien recibe:	
	Tel:	Código Postal:	Código Operativo: 4008005	C.C. 13 OCT 2023 Hora:	
Valores	Peso Físico(grs): 200	Dice Contener: Aviso-Respuesta PQR 4226		Fecha de entrega: dominicana	
	Peso Volumétrico(grs): 0	Observaciones del cliente:		Distribuidor: Haracala Romero	
Valor Facturado(grs): 200		Valor Declarado: \$0		C.C. 110 936 732	
Valor Flete: \$11.000		Valor Total: \$11.000 COP		Gestión de entrega: Ter dominicana 2do dominicana	
Costo de manejo: \$0		4015530408005RA443039795CO Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 75 G # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional: 01 8000 11 210 / Tel. contacto: (57) 4722000. El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web. 4-72 instará sus datos personales para probar la entrega del envío. Para ejercer algún reclamo: servicioalcliente@4-72.com.co Para consultar la Política de Tratamiento: www.4-72.com.co			
Valor Total: \$11.000 COP					

4015
 530
 PO.NEIVA
 SUR



MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN

<input checked="" type="checkbox"/> NX No Existe	<input type="checkbox"/> C2 Cerrado	<input type="checkbox"/> N1 N2 No Contactado
<input checked="" type="checkbox"/> FA Falecido	<input type="checkbox"/> FM Fuerza Mayor	<input type="checkbox"/> AC Apartado Clausurado
<input type="checkbox"/> RE Rehusado	<input type="checkbox"/> NR No Reclamado	<input type="checkbox"/> DE Dirección errada

Fecha 1: 15/10/2023
 Nombre del distribuidor: Haracala Romero
 C.C. 110 936 732
 Centro de distribución: COYAIMA

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

servicioalcliente@rednova.com.co
www.rednova.com.co

Cel 316 433 0645