

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 - 027501-27499**
 PQR. No 5351

NOMBRE DEL PETICIONARIO	VIVIANA MORENO
DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN	CÉDULA DE CIUDADANÍA
No. DE IDENTIFICACIÓN	1121417818
DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN	CLL 8 # 4-31 PISO 2 APTO 202
MOTIVO DE DEVOLUCIÓN	CERRADO

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.

Quando 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: 23 MES: 02 AÑO: 2024 HORA: 7:00 A.M
FECHA DE DESFIJACIÓN	DIA: 29 MES: 02 AÑO: 2024 HORA: 5:00 P.M
FECHA EN QUE SE SURTE LA NOTIFICACIÓN	DIA: 01 MES: 03 AÑO: 2024



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, 12 de enero de 2024

RNA- 027501-2023

Señor(a)
VIVIANA MORENO
C.C. 1.121.417.818
Cuenta: 9709
Teléfono: 3175050928
Dirección: Cll 8 No. 4-31 Piso 2 Apto 202
Cimitarra, Santander

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.0005351, citación enviada el día 04 de enero de 2024 a la Cll 8 No. 4-31 Piso 2 Apto 202 del municipio Cimitarra, Santander, 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 *[Firma]*

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

Líneas 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

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

Líneas 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, 03 de enero de 2024

RNA- 027499- 2023

Señor(a)
VIVIANA MORENO
C.C. 1.121.417.818
Cuenta: 9709
Teléfono: 3175050928
Dirección: Cll 8 No. 4-31 Piso 2 Apto 202
Cimitarra, Santander

Asunto: Respuesta a PQR No. 5351- CUENTA – 9709- Inconformidad con el Consumo o Producción Facturado.

Respetado(a) Señor(a) Moreno;

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 trasladada por competencia por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios con radicado No. 20238004763042 del 12/12/2023 donde requiere revisión y ajuste por el alto costo facturado en el mes de noviembre del código No. 9709, damos respuesta en los siguientes términos:

Con relación al alto consumo que refiere en su petición, informamos que, el comportamiento de sus consumos durante en la vigencia de 2023 ha fluctuado en el historial del consumo del código 9709 registrado en el sistema comercial de la compañía, tal como se evidencia en siguiente relación:

PERIODO	FACTURA No.	PAGOS REGISTRADOS	LECTURA	CONSUMO m3	VALOR FACTURA
JUNIO 2023	1996854	PAGO jul/19/2023	242.35	4.80	Valor periodo \$ 23,490
JULIO 2023	2046347	No se registró pago	247.15	4.80	Valor periodo \$ 23,560
AGOSTO 2023	2109678	PAGO ago./31/2023	254.08	6.93	Valor periodo anterior \$ 23,560 Valor periodo actual \$ 34,860 Valor factura \$ 58,420
SEPTIEMBRE 2023	2164686	PAGO oct/09/2023	258.16	4.08	Valor periodo \$ 20,320
OCTUBRE 2023	2204010	PAGO nov/01/2023	262.55	4.39	Valor periodo \$ 21,970
NOVIEMBRE 2023	2267717	PAGO dic/14/2023	268.75	6.20	Valor periodo \$ 31,590
DICIEMBRE 2023	2316812	No se registró pago	273.21	4.46	Valor periodo \$ 23,070

Ahora bien, con el propósito de efectuar verificación de la presencia de fugas en el centro de medición con medidor No. 20098834, la empresa programó visita técnica el 20 de diciembre 2023 ejecutada en presencia del señor(a) VIDAL identificado(a) con número de cédula de ciudadanía 2.064.666 (suscriptor), donde se realizó toma de lecturas arrojando una lectura de 273.96 y revisión en el centro de medición del medidor de la cuenta identificada con código 9709, en el cual no se encontró fugas o anomalías en el mismo, no obstante en revisión interna del predio se logró constatar que

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

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

la manguera que conecta al gasodoméstico ha sido manipulada presentando escape producto de lo anterior se procede a ajustar dejando en óptimas condiciones de uso.

Lo anterior en virtud que, es obligación del suscriptor o usuario del servicio efectuar mantenimiento y uso adecuado a las instalaciones, equipos, gasodomésticos y artefactos a gas, que se encuentren en el predio con el propósito de prevenir daños que puedan afectar la seguridad, ocasionar deficiencias o interrupciones en el suministro del servicio, así como, reparar inmediatamente y/o reemplazar dichos instrumentos cuando su funcionamiento no permita determinar en forma adecuada los consumos, de conformidad a lo establecido en la cláusula Decima Segunda, numeral 11 y 18 del CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORME PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS COMBUSTIBLE (GLP) Y GAS COMBUSTIBLE (GNC) POR REDES PARA LOS USUARIOS DE LA EMPRESA REDNOVA S.A.S. E.S.P. y en los términos del inciso primero del artículo 146 de la ley 142 de 1994.

"ARTÍCULO 146. La medición del consumo, y el precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario."

"CLAUSULA DECIMA SEGUNDA -OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O (4) USUARIO: En virtud del presente Contrato, el SUSCRIPTOR, o usuario del servicio se obligan principalmente a:

11. Adquirir, instalar y mantener los instrumentos para medir los consumos de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por LA EMPRESA, en concordancia con la Reglamentación vigente expedida por las autoridades competentes.

Será de cuenta del usuario velar porque no se causen daños al medidor y sus elementos accesorios e igualmente reparar inmediatamente y/o reemplazar dichos instrumentos cuando su funcionamiento no permita determinar en forma adecuada los consumos, cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos o cuando se esté afectando la operación del sistema o generando riesgo para la comunidad. LA EMPRESA podrá, a solicitud del usuario, realizar las actividades aquí previstas, cobrando el respectivo servicio y los materiales utilizados.

18. Proporcionar a las instalaciones, equipos, gasodomésticos, y artefactos a gas en general el mantenimiento y uso adecuado, con el fin de prevenir daños que puedan afectar la seguridad, ocasionar deficiencias o interrupciones en el suministro del servicio. (Subrayado fuera de texto)"

En virtud lo anterior anterior, y de acuerdo con los datos de medición obtenidos en la visita técnica practicada el 20 de diciembre de 2023, se determina que el aumento del valor en las facturas de la cuenta identificada con código 9709, hace referencia al registró de mayor consumo en el centro de medición¹, toda vez, que los valores cobrados reflejan el consumo real del usuario, como sustento encontramos que una vez realizado la respectiva revisión no se encontró fugas o anomalías en medidor No. 20098834, Por lo tanto, **NO SE ACCEDE** a modificar a los valores cobrados por concepto de consumo del gas domiciliario de conformidad con el art. 146² 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

¹CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORME PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS COMBUSTIBLE (GLP) Y GAS COMBUSTIBLE (GNC) POR REDES PARA LOS USUARIOS DE LA EMPRESA REDNOVA S.A.S. E.S.P.
CLÁUSULA DECIMA. - DERECHOS DEL USUARIO: Sin perjuicio de los demás derechos que otorgue la ley y este contrato en favor de los usuarios, se tienen como derechos los siguientes:
12. A que se le mida el consumo, o, en su defecto, se le afore o calcule de conformidad con la ley

²"ARTÍCULO 146. La medición del consumo, y el precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario."

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

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



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).

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

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
Cel 315 433 0645

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

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

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

Líneas 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

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9
Méic. Concesión de Carreaj

CORREO CERTIFICADO NACIONAL
 Centro Operativo: PO.NEIVA Fecha Pre-Admisión: 12/01/2024 13:20:53
 Orden de servicio: 16774285

RA460578389CO

<p>Remitente</p> <p>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 Referencia: Teléfono: 7440580 Código Postal: 410010343 Ciudad: NEIVA_HUILA Depto: HUILA Código Operativo: 4015530</p>	<p>Destinatario</p> <p>Nombre/Razón Social: VIVIANA MORENO Dirección: CL 8 # 4-31 PISO 2 APTO 202 Tel: Código Postal: 686048 Código Operativo: 6006115 Ciudad: CIMITARRA_SANTANDER Depto: SANTANDER</p>	<p>Causal Devoluciones:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td><input type="checkbox"/> RE Rehusado</td> <td><input type="checkbox"/> Cerrado</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> NE No existe</td> <td><input type="checkbox"/> No contactado</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> NR No reside</td> <td><input type="checkbox"/> Falteado</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> NR No reclamado</td> <td><input type="checkbox"/> Aguardado Clausurado</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> DE Desconocido</td> <td><input type="checkbox"/> Entrega Mayor</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Dirección errada</td> <td></td> </tr> </table> <p>Firma nombre y/o sello de quien recibe:</p> <p>C.C. Tel: Hora:</p> <p>Fecha de entrega: 12/01/2024 13:20:53 C.C. Hora: 63153820</p> <p>Gestión de entrega: <input type="checkbox"/> Ter <input type="checkbox"/> 2ib</p>	<input type="checkbox"/> RE Rehusado	<input type="checkbox"/> Cerrado	<input type="checkbox"/> NE No existe	<input type="checkbox"/> No contactado	<input type="checkbox"/> NR No reside	<input type="checkbox"/> Falteado	<input type="checkbox"/> NR No reclamado	<input type="checkbox"/> Aguardado Clausurado	<input type="checkbox"/> DE Desconocido	<input type="checkbox"/> Entrega Mayor	<input type="checkbox"/> Dirección errada	
<input type="checkbox"/> RE Rehusado	<input type="checkbox"/> Cerrado													
<input type="checkbox"/> NE No existe	<input type="checkbox"/> No contactado													
<input type="checkbox"/> NR No reside	<input type="checkbox"/> Falteado													
<input type="checkbox"/> NR No reclamado	<input type="checkbox"/> Aguardado Clausurado													
<input type="checkbox"/> DE Desconocido	<input type="checkbox"/> Entrega Mayor													
<input type="checkbox"/> Dirección errada														
<p>Valores</p> <p>Peso Físico(grs): 200 Peso Volumétrico(grs): 0 Peso Facturado(grs): 200 Valor Declarado: 30 Valor Flete: \$14.850 Costo de manejo: 30 Valor Total: \$14.850 COP</p> <p>Dice Contener: AVISO POR 5351</p> <p>Observaciones del cliente:</p>		<p>4015 4015 NEIVA SUR PO NEIVA SUR</p>												

40155306006115RA460578389CO

Principal Bogotá D.C. Colombia Bogotá 25 G # 35 A 55 Bogotá / www.4-72.com Línea Nacional 01 8000 942 563 / tel. contacto: 601 422000.

El usuario debe expresar claramente que fue conciente del contrato que sus contenidos publicados en la página web 4-72 incluyó sus datos personales para permitir la entrega del envío. Para ejercer algún reclamo, servicio al cliente 4-72.com Para consultar la historia de transacciones www.4-72.com

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

Líneas 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

