

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

POR LA CUAL SE NOTIFICA EL ACTO ADMINISTRATIVO No.: **RNA -27368**
PQR. No 5114

NOMBRE DEL PETICIONARIO	NARCISO MEJIA
DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN	CÉDULA DE CIUDADANÍA
No. DE IDENTIFICACIÓN	14257729
DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN	PUEBLO NUEVO-NATAGAIMA, TOLIMA
MOTIVO DE DEVOLUCIÓN	DIRECCION ERRADA

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: 20 MES: 03 AÑO: 2024 HORA: 7:00 A.M
FECHA DE DESFIJACIÓN	DIA: 26 MES: 03 AÑO: 2024 HORA: 5:00 P.M
FECHA EN QUE SE SURTE LA NOTIFICACIÓN	DIA: 27 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

rednova
Energía que impulsa la Vida

RNA- 027652-2024

Ibagué, 30 de enero de 2024

Señora:
LOAIZA DE DUCUARA LIDIA
C.C. 28.646.066
Cuenta: 63857
yaducuaral@ul.edu.co
Dirección: ML- 62
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.0005936, citación enviada el día 23 de enero de 2024 a correo electrónico yaducuaral@ul.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.
LEIM *[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, 22 de enero de 2024

rednova
Energía que Impulsa la Vida
RNA- 027651- 2024

Señora:
LOAIZA DE DUCUARA LIDIA
C.C. 28.646.066
Cuenta: 63857
yducuaraf@ut.edu.co
Dirección: ML- 62
Coyaima, Tolima

Asunto: Respuesta a PQR No. 5936 – CUENTA – 63857 - Inconformidad con el Consumo o Producción Facturado.

Respetada Señora Lidia:

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 del asunto donde requiere revisión por el alto costo evidenciado en la facturación del código No. 63857, damos respuesta en los siguientes términos:

Con el propósito de efectuar verificación de la presencia de fugas en el centro de medición con medidor No. 4712340, la empresa programó visita técnica el 10 de enero 2024 ejecutada en presencia de la señora LIDIA LOAIZA DE DUCUARA identificada con número de cédula de ciudadanía 28.646.066 (peticionaria), donde se realizó toma de lecturas arrojando una lectura de 38,991 y revisión en el centro de medición del medidor de la cuenta identificada con código 63857, en el cual no se encontró fugas o anomalías en el mismo, no obstante en revisión interna del predio se logró constatar que la vivienda cuenta estufa expuesta a venteo con dos fistos desgastados, en ese orden de ideas se recomienda mantenimiento al gasodoméstico.

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 PUBLICO 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.

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

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)*

Es de precisar que en análisis de consumo se identificó que hay desviación significativa del consumo durante el periodo de diciembre de 2023, motivo por el cual se envió una visita crítica previa a la liquidación de su factura donde no se evidencian anomalías en el centro de medición e instalación interna.

De lo anterior, es importante aclarar que el Gobierno Nacional ha determinado un subsidio para los estratos 1 y 2 hasta del 60% y 50% respectivamente, este subsidio aplica solo para los primeros 7.26 M3, que es el consumo básico o de subsistencia de una familia colombiana; por ello, todo consumo que supere esta medida se le cobra tarifa plena y no se encuentra subsidiada.

En virtud lo anterior anterior, y de acuerdo con los datos de medición obtenidos en la visita técnica practicada el 10 de enero de 2024, se determina que el aumento del valor en las facturas de la cuenta identificada con código 63857, hace referencia al registro 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. 4712340. 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 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.

¹CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORME PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO PUBLICO 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 otorga 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 abra o cubra de conformidad con la ley

²ARTÍCULO 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 medición 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

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

rednova
Energía que impulsa la Vida

- 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

Vendedor: LOAIZA DE DUCUARA LIDIA
 Dirección: MALABE
 Ciudad: COYAIMA TOLIMA
 Departamento: TOLIMA
 Fecha admisión:

472
4008
005

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. NIT 900.062.917-9

Miembro Concesionario de Correos

CORREO CERTIFICADO NACIONAL
 Centro Operativo: PO NEIVA
 Orden de servicio: 16824977

Fecha Pre-Admisión: 30/01/2024 14:53:01



RA462756745C0

Nombre/ Razón Social: REDNOVA SAS E.S.P. - REDNOVA SAS E.S.P. Dirección: CRA 10 No 6-27 NIT/C. C/T: E901042814		Causal Devoluciones: <input type="checkbox"/> RE Refusado <input type="checkbox"/> NE No existe <input type="checkbox"/> NS No reclutado <input type="checkbox"/> NR No reclamado <input type="checkbox"/> DE Desconocido <input checked="" type="checkbox"/> D Dirección errada	
Referencia: Ciudad: NEIVA_HUILA		Teléfono: 7440580 Depto: HUILA Código Postal: 410010343 Código Operativo: 4015530	
Nombre/ Razón Social: LOAIZA DE DUCUARA LIDIA Dirección: ML- 62 Tel: Ciudad: COYAIMA_TOLIMA		Cerrado No contactado Falta de Apertura Clausurado Fuerza Mayor	
Tel: Ciudad: COYAIMA_TOLIMA		Código Postal: Depto: TOLIMA Código Operativo: 4008005	
Peso Físico(grams): 200 Peso Volumétrico(grams): 0 Valor Declarado: \$0 Valor Flete: \$11.000 Costo de manejo: \$0 Valor Total: \$11.000 CDP		Dice Contener: AVISO Y RTA PQR 5938 Observaciones del cliente: <i>Faltan datos</i>	
Firma nombre y/o sello de quien recibe: C.C. Tel: Hora: Fecha de entrega: <i>25/01/2024</i> Distribuidor: <i>[Signature]</i> C.C.: <i>[Signature]</i> Gestión de entrega: <input type="checkbox"/> 1or <input type="checkbox"/> 2da		PO.NEIVA 4015 SUR 530	



40155304008005RA462756745C0

Preval Superf. Cálculo Base de \$16.435.333.333 / con 4 Compañías de Seguro (SURA, NUBO, NUBO, M. Unión) GR 472/2010

MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN **«4-72»**
 Correo y mucho más

<input checked="" type="checkbox"/> Dirección Errada	<input type="checkbox"/> Cerrado	<input type="checkbox"/> No Existe Número
<input type="checkbox"/> No Reclutado	<input type="checkbox"/> Falta de	<input type="checkbox"/> No Contactado
<input type="checkbox"/> Desconocido	<input type="checkbox"/> Fuerza Mayor	<input type="checkbox"/> Apertura Clausurado
<input type="checkbox"/> Reclutado	<input type="checkbox"/> No Reclamado	

Fecha 1: *25/01/2024* Fecha 2: DÍA MES AÑO R D

Nombre del distribuidor: *[Signature]* Nombre del distribuidor: *[Signature]*

C.C. *[Signature]* C.C. *[Signature]*

Centro de distribución: *[Signature]* Centro de distribución: *[Signature]*

Observaciones: *Faltan datos* Observaciones:

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