

**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 -27679**  
PQR. No 6012

<b>NOMBRE DEL PETICIONARIO</b>	FRANCISCO FAJARDO RANGEL
<b>DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN</b>	CÉDULA DE CIUDADANÍA
<b>No. DE IDENTIFICACIÓN</b>	5758275
<b>DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN</b>	FINCA EL HOBO-SIMACOTA, SANTANDER
<b>MOTIVO DE DEVOLUCIÓN</b>	NO RECLAMADO

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

Ibagué, 06 de febrero de 2024

RNA- 027679-2024

Señor:  
**FRANCISCO FAJARDO RANGEL**  
C.C. 5.758.275  
Cuenta: 39866  
Teléfono: 3115125874  
Dirección: Finca El Hobo  
Simacota, 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.0006012, citación enviada el día 29 de enero de 2024 a la dirección Finca El Hobo del municipio Simacota, 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 *Leidy Jimenez*

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, 26 de enero de 2024

Señor:  
**FRANCISCO FAJARDO RANGEL**  
C.C. 5.758.275  
Cuenta: 39866  
Teléfono: 3115125874  
Dirección: Finca El Hobo  
Simacota, Santander

**Asunto: Respuesta a PQR No. 6012 – CUENTA – 39866- Inconformidad con el Consumo o Producción Facturado.**

Respetado Señor Fajardo;

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 interpuesta ante la Personera Municipal Del Municipio de Simacota, Santander, donde expone inconformidad por el alto costo evidenciado en la factura No. 2303294 del código No. 39866, damos respuesta en los siguientes términos:

Con relación al alto consumo que refiere en su petición, informamos que, debido a que el medidor se encuentra con acceso restringido la empresa procedió a facturar el consumo del código 39866 por promedio<sup>1</sup>, a su vez, por medio de la presente se informa al usuario que el personal de la empresa requerirá acceso al medidor No. 11012999, toda vez que la empresa podrá previo aviso escrito-suspender el servicio mediante el taponamiento de la acometida determinar el consumo en la forma prevista en este contrato, de conformidad al numeral 13<sup>2</sup> de la cláusula decima segunda del contrato de condiciones uniformes de REDNOVA.



<sup>1</sup> Consumo Promedio: Es el volumen de gas determinado con base en el consumo histórico normal del usuario

<sup>2</sup> CLÁUSULA DECIMA SEGUNDA - OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O (4) USUARIO: En virtud del presente Contrato, el SUSCRIPTOR, o usuario del servicio se obligan principalmente a:

13. Permitir la revisión de los medidores y la lectura periódica de los consumos al personal debidamente autorizado por LA EMPRESA, y destinar para la instalación de los medidores, sitios de fácil acceso, libres de escombros, basuras y materiales en general que dificulten el acceso del personal autorizado por LA EMPRESA, o que afecte las condiciones higiénicas y de seguridad requeridas. En el evento en que EL SUSCRIPTOR o usuario instale candados, cadenas, rejes o elementos que impiden el libre acceso de LA EMPRESA al nicho o gabinete en que se aloje el medidor, el regulador o la válvula de corte del servicio, LA EMPRESA dejará constancia escrita de este hecho y podrá proceder al amparo de policía previsto en la Ley de Servicios Públicos cuando la situación así lo exija. En caso de que el usuario rehúsa o no retire los dispositivos que impiden el acceso, LA EMPRESA podrá – previo aviso escrito- suspender el servicio mediante el taponamiento de la acometida determinar el consumo en la forma prevista en este contrato. En cualquier evento en que la seguridad del sistema se vea comprometida, la EMPRESA podrá suspender el Servicio.

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



Es menester precisar que la empresa previa facturación del período de noviembre de 2023 identifico incremento en el consumo del servicio objeto de reclamación, producto de lo anterior, la empresa el 18 de noviembre de 2023 envió a crítica (revisión técnica) para verificar las condiciones actuales del centro de medición No. 11012999 y detectar fugas o anomalías que ocasionen el incremento identificado, no obstante, no fue posible acceder al medidor en mención debido a la reja instalada en el predio que permanece cerrada con candado.

Ahora bien, con ocasión al reclamo con radicado No. 5851 del 04 de enero de 2024, y con el propósito de efectuar verificación de la presencia de fugas en el centro de medición con medidor No. 11012999, la empresa programó visita técnica el 05 de enero 2024 ejecutada en presencia del señor FRANCISCO FAJARDO RANGEL identificado con número de cédula de ciudadanía. 5.758.275 (peticionario), donde se realizó toma de lecturas arrojando una lectura de 1187,962 y revisión en el centro de medición del medidor de la cuenta identificada con código 39866, en el cual se evidenció fractura total de la rosca de conexión de la manguera PVS, motivo por el cual se procede a efectuar reparaciones cambiando CODO CALLE 90° GALVANIZADO 1/2", MANGUERA 1" 1/2" NEG C40 ROLLO y ADAPTADOR HEMBRA DE COBRE 3/4", dejando el servicio en óptimas condiciones de uso, se recomienda facilitar el acceso al centro de medición No. 11012999.

Ahora bien, con ocasión al reclamo con radicado No. 6012, con el propósito de efectuar verificación de la presencia de fugas en el centro de medición con medidor No. 11012999, la empresa programó visita técnica el 10 de enero 2024 ejecutada en presencia del señor FRANCISCO FAJARDO RANGEL identificado con número de cédula de ciudadanía. 5.758.275 (peticionario), donde se realizó toma de lecturas arrojando una lectura de 1192, 543 y revisión en el centro de medición del medidor de la cuenta identificada con código 39866, en el cual no se encontró fugas o anomalías en el mismo, sin embargo, en revisión interna del predio se logró constatar que la vivienda cuenta pilotos del gasodoméstico presenta problemas de combustión, en ese orden de ideas se recomienda realizar mantenimiento periódico 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 cobra 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.*

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



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)\*

Cabe recalcar que, al facturar por promedio con novedad de difícil acceso, no se tiene registro de la diferencia de lecturas la cuenta objeto de reclamación, para el caso en concreto se procede a ajustar el consumo a 50.6m3 restando 28.97m3 facturados de más, y en consecuencia, se modifica el valor del atraso de consumo ajustando la factura No. 2371742 correspondiente al periodo de enero de 2024 por el valor de novecientos setenta y nueve mil ciento sesenta pesos (\$979.160) restándole el valor de treientos diecinueve mil cuatrocientos treinta y tres pesos (\$319.433) que corresponden a los 28.97m3, en ese sentido se reliquida la factura No. 2371742 dejando un valor por pagar de a seiscientos cincuenta y nueve mil setecientos treinta pesos (\$659.730)

Así las cosas, REDNOVA S.A.S E.S.P.; **RESUELVE: ACCEDER** a realizar modificación a los valores cobrados en la factura No. 2371742 de la cuenta identificada con código No. 39866 de conformidad con el art. 146 de la Ley 142 de 1994, se recomienda facilitar el acceso al centro de medición No. 11012999 y efectuar mantenimiento al dispositivo doméstico de conformidad a lo establecido en la cláusula Decima Segunda, numeral 13, 11 y 18 del CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PUBLICO DOMICILIARIO DE GAS (GLP).

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

C.C.P.  
**JENNY PAOLA BLANCO ORTIZ**  
Personera Municipal  
Calle 3a # 6-49 Simacota Santander  
[personeria@simacota-santander.gov.co](mailto:personeria@simacota-santander.gov.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](mailto:servicioalcliente@rednova.com.co)  
[www.rednova.com.co](http://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](mailto:servicioalcliente@rednova.com.co)  
[www.rednova.com.co](http://www.rednova.com.co)

**4-72**

Rednova Energía S.A. - Calle 100 No. 95 - 53 Bogotá - Colombia  
 Teléfono: (601) 744 0580 - Fax: (601) 744 0580  
 Sitio Web: www.rednova.com.co

<b>DEVOLUCIÓN</b>		<b>RA463337489C0</b>
<p><b>Destinatario:</b></p> <p>Nombre: FRANCISCO FALGADO BAYLE            Dirección: Calle 100 No. 95-2            Ciudad: BOGOTÁ            Departamento: BOGOTÁ            Código postal: 1100133-13            Envío: 6A0333748920</p>	<p><b>Remitente:</b></p> <p>Nombre: REDNOVA S.A.S. - REDNOVA S.A.S. E.S.P.            Dirección: CRA 10 No 95-2            Teléfono: 3143180            Código Postal: 1100133-13            Ciudad: BOGOTÁ            Depto: BOGOTÁ            Código Operativo: 4015530</p>	<p><b>Fecha de Emisión:</b> 01/03/2024 09:24:52</p> <p><b>Centro Operativo:</b> PO-NEIVA</p> <p><b>Orden de servicio:</b> 18941388</p>
<p><b>Valores Destinatario/Remitente:</b></p> <p>Peso Ponderal: 200            Peso Volumétrico: 300            Peso Facturado: 300            Valor Declarado: 30            Valor Flete: 314.850            Costo de manejo: 50            Valor Total: 614.850 COP</p>	<p><b>Nombre/ Razón Social:</b> FRANCISCO FALGADO BAYLE</p> <p><b>Dirección/Finca El Hedo:</b></p> <p><b>Tel:</b></p> <p><b>Ciudad:</b> SANCOTÁ, SANTANDER</p> <p><b>Código Postal:</b></p> <p><b>Depto:</b> SANTANDER</p> <p><b>Código Operativo:</b> 812860</p> <p><b>Duo Contener:</b> JG30 Y RTA FOR 8012</p> <p><b>Observaciones del cliente:</b> LC</p>	<p><b>Causal Devolución:</b></p> <p><input type="checkbox"/> Retenido <input type="checkbox"/> No cargo <input type="checkbox"/> No recibido <input type="checkbox"/> No reclamado <input type="checkbox"/> Desconocido <input type="checkbox"/> Dirección errada</p> <p><input type="checkbox"/> General <input type="checkbox"/> No controlado <input type="checkbox"/> Faltado <input type="checkbox"/> Apartado Clamorado <input type="checkbox"/> Faltos Mayor</p> <p><b>Firma escrita por uno de los socios:</b></p> <p><i>Carolina Parra Pineda</i></p> <p><b>C.C.:</b> C.C. 37.898.886</p> <p><b>Sección:</b> Cui: 304 663 0707</p>
<p>401553053599688463337489C0</p> <p>Fecha de Emisión: 01/03/2024 09:24:52</p>		<p><b>4015 4015</b></p> <p><b>PO-NEIVA SUR 530</b></p>

**5 MAR 2024**

**20 MONEDAS DE DEVOLUCIÓN**

**«4-72»**

BOGOTÁ - SANTANDER

**05 MAR 2024**

ORIENTE

LC

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

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

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

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