

**CONSTANCIA DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA DEL 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 -27637**
PQR. No 5771

NOMBRE DEL PETICIONARIO	JAIME ANDRES CASTAÑEDA TIRADO
DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN	CÉDULA DE CIUDADANÍA
No. DE IDENTIFICACIÓN	1015276844
DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN	CRA 9 # 9-67 APTO 101 ARMENIA-ANTIOQUIA
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: 15 MES: 04 AÑO: 2024 HORA: 7:00 A.M
FECHA DE DESFIJACIÓN	DIA: 19 MES: 04 AÑO: 2024 HORA: 5:00 P.M
FECHA EN QUE SE SURTE LA NOTIFICACIÓN	DIA: 22 MES: 04 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, 26 de enero de 2024

RNA- 027637-2024

Señor:
JAIME ANDRES CASTAÑEDA TIRADO
C.C. 1.015.276.844
Cuenta: 58796
Teléfono: 3113362732
Dirección: Cra 9 # 9 - 67 Apto 101
Email: jact6437@gmail.com
Armenia - Antioquia

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.0005771, citación enviada el día 19 de enero de 2024 al correo electrónico jact6437@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,

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

Lineas de atención al usuario
01 8000 942 563

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



Ibagué, 18 de enero de 2024

RNA- 027635- 2024

Señor:
JAIME ANDRES CASTAÑEDA TIRADO
C.C. 1.015.276.844
Cuenta: 58796
Teléfono: 3113362732
Dirección: Cra 9 # 9 - 67 Apto 101
Email: jact6437@gmail.com
Armenia - Antioquia

Asunto: Respuesta a PQR No. 5771 –PAGO SIN ABONO A CUENTA.

Respetado Señor Castañeda;

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 No. 2170798 correspondiente al mes de octubre de 2023 del código No. 58796 pagada con recibo de caja 7667 No. 0464, damos respuesta en los siguientes términos:

Al respecto, informamos que, una vez analizado el comprobante de pago, la empresa procederá a reliquidar los valores de factura actual de la cuenta objeto de reclamación, eliminando los costos de la factura No. 2170798 por el valor de setenta mil ochocientos cuarenta pesos (\$70,840), dejando vigente para pago los valores cobrados en los periodos de noviembre y diciembre de 2023 y enero de 2024; es de precisar que dicho ajuste se verá reflejado en el siguiente periodo de su facturación.

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:

Así las cosas, REDNOVA S.A.S E.S.P.; **RESUELVE: ACCEDER** a realizar modificación a los valores cobrados de la cuenta identificada con código No. 58796 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).

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:

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



- 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

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. NT 800.942.563 Aldea Concepción de Carriel		 RA462359987C0																															
472 CORREO CERTIFICADO NACIONAL Centro Operativo: PO.NEIVA Fecha Pre-Admisión: 26/01/2024 12:09:50 Orden de servicio: 16814691		3000 011 Remite: REDNOVA SAS E.S.P. - REDNOVA SAS E.S.P. Dirección: CRA 10 No 6-27 NTIC.C/T: 901042814 Referencia: Teléfono: 7440580 Código Postal: 410010343 Ciudad: NEIVA, HUILA Depto: HUILA Código Operativo: 4D15530																															
Remite: REDNOVA SAS E.S.P. - REDNOVA SAS E.S.P. Dirección: CRA 10 No 6-27 Ciudad: NEIVA, HUILA Departamento: HUILA Código postal: RA462359987C0		Causal Devoluciones: <table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/> RE</td><td>Rechusado</td> <td><input type="checkbox"/> C1</td><td>C2</td><td>Cerrado</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> NE</td><td>No existe</td> <td><input type="checkbox"/> N1</td><td>N2</td><td>No contactado</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> NR</td><td>No reside</td> <td><input type="checkbox"/> FA</td><td>FA</td><td>Fallecido</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> NR</td><td>No reclamado</td> <td><input type="checkbox"/> AC</td><td>AC</td><td>Apartado Clausurado</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> DE</td><td>Desconocido</td> <td><input type="checkbox"/> RM</td><td>RM</td><td>Fuerza Mayor</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> X</td><td>Dirección errada</td> <td></td><td></td><td></td> </tr> </table>		<input type="checkbox"/> RE	Rechusado	<input type="checkbox"/> C1	C2	Cerrado	<input type="checkbox"/> NE	No existe	<input type="checkbox"/> N1	N2	No contactado	<input type="checkbox"/> NR	No reside	<input type="checkbox"/> FA	FA	Fallecido	<input type="checkbox"/> NR	No reclamado	<input type="checkbox"/> AC	AC	Apartado Clausurado	<input type="checkbox"/> DE	Desconocido	<input type="checkbox"/> RM	RM	Fuerza Mayor	<input checked="" type="checkbox"/> X	Dirección errada			
<input type="checkbox"/> RE	Rechusado	<input type="checkbox"/> C1	C2	Cerrado																													
<input type="checkbox"/> NE	No existe	<input type="checkbox"/> N1	N2	No contactado																													
<input type="checkbox"/> NR	No reside	<input type="checkbox"/> FA	FA	Fallecido																													
<input type="checkbox"/> NR	No reclamado	<input type="checkbox"/> AC	AC	Apartado Clausurado																													
<input type="checkbox"/> DE	Desconocido	<input type="checkbox"/> RM	RM	Fuerza Mayor																													
<input checked="" type="checkbox"/> X	Dirección errada																																
Remite: JAIME ANDRES CASTAÑEDA TIRADO Dirección: CARRERA 9 # 9-67 APTO 101 Tel: Código Postal: Código Operativo: 3000011 Ciudad: ARMENIA, ANTIOQUIA Depto: ANTIOQUIA		Firma nombre y/o sello de quien recibe: <i>Dirección errada</i>																															
Valores Destinatario Remite Peso Físico(gramos): 200 Dice Contenedor: AVISO-RTA Peso Volumétrico(gramos): 0 Peso Facturado(gramos): 200 Valor Declarado: \$0 Valor Flete: \$14.850 Costo de manejo: \$0 Valor Total: \$14.850 COP		Fecha de entrega: Distribuidor: C.C.: <i>Edmin E Jorcu</i> <i>2151672</i> Gestión de entrega: <input checked="" type="checkbox"/> 03-01-2024 <input type="checkbox"/> 10/11																															
Destinatario: JAIME ANDRES CASTAÑEDA TIRADO Dirección: CARRERA 9 # 9-67 APTO 101 Ciudad: ARMENIA, ANTIOQUIA Departamento: ANTIOQUIA Código postal: RA462359987C0 Fecha estimada:		Observaciones del cliente: 																															
472 Servicio Postal Certificado P.O. NEIVA 4015 SUR 530		4015530300011RA462359987C0 Precios Bogotá: Cobros Super 2.5 P.B. + \$5.999 / web: www.rednova.com.co / M. Postal: CR 403888 Página de atención al usuario: www.rednova.com.co / Teléfono: 01 8000 942 563 / Fax: 01 315 433 0645 / Correo electrónico: servicioalcliente@rednova.com.co																															

MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN

«472»
Correo certificado n.º.

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

Fecha 1: <i>03-01-2024</i>	Fecha 2: OÍ A MES AÑO R D
Nombre del distribuidor: <i>Edmin E Jorcu</i>	Nombre del distribuidor
C.C.: <i>2151672</i>	C.C.
Centro de distribución: <i>Armenia</i>	Centro de distribución
Observaciones: <i>Dirección errada</i>	Observaciones

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