

**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 -27606**  
 PQR. No 5795

<b>NOMBRE DEL PETICIONARIO</b>	<b>RIOS SILVA LUZ NEIRA</b>
<b>DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN</b>	<b>CÉDULA DE CIUDADANÍA</b>
<b>No. DE IDENTIFICACIÓN</b>	<b>1035127209</b>
<b>DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN</b>	<b>CL 35 # 31-45 ANORI-ANTIOQUIA</b>
<b>MOTIVO DE DEVOLUCIÓN</b>	<b>DIRECCION ERRADA</b>

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."*

<b>FECHA DE FIJACIÓN</b>	<b>DIA: 15 MES: 04 AÑO: 2024 HORA: 7:00 A.M</b>
<b>FECHA DE DESFIJACIÓN</b>	<b>DIA: 19 MES: 04 AÑO: 2024 HORA: 5:00 P.M</b>
<b>FECHA EN QUE SE SURTE LA NOTIFICACIÓN</b>	<b>DIA: 22 MES: 04 AÑO: 2024</b>



**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](mailto:servicioalcliente@rednova.com.co)  
[www.rednova.com.co](http://www.rednova.com.co)

Ibagué, 22 de enero de 2024

RNA- 027606-2024

Señora:  
RIOS SILVA LUZ NEIRA  
C.C. 1.035.127.209  
Cuenta: 53816  
Dirección: Cl 35 # 31 - 45  
Anorí - 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.0005795, citación enviada el día 15 de enero de 2024 a la dirección Cl 35 # 31 - 45 del municipio Anorí - Antioquia, 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

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, 12 de enero de 2024

RNA- 027604- 2024

Señora:  
RIOS SILVA LUZ NEIRA  
C.C. 1.035.127.209  
Cuenta: 53816  
Dirección: Cl 35 # 31 - 45  
Anorí – Antioquia

**Asunto:** Respuesta a PQR No. 5795 – CUENTA – 53816 INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO.

Respetada Señora Luz Neira;

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 devolución de dinero por fuga sin conexión del servicio identificado con código No. 53816, damos respuesta en los siguientes términos:

Al respecto, informamos que, una vez analizado los cargos facturados a la cuenta con código No. 53816, la cual a la fecha no se encuentra en consumo, la empresa procederá a reliquidar los valores de factura actual de la cuenta objeto de reclamación, eliminando los costos de consumo correspondientes al consumo registrado de 7,99 de lectura inicial y los intereses de mora por no pago, dejando vigente para pago los valores cobrados por concepto de cargo básico y la financiación de la matrícula; es de precisar que dicho ajuste se verá reflejado en el siguiente periodo de su facturación.

Lo anterior, en virtud que la cuenta identificada con código No. 53816 con medidor No. 21002816 cuenta con certificación de instalación N° 63713 desde el día 26 de julio de 2023, fijándose desde la fecha en estado ACTIVO en nuestro sistema comercial, producto de lo anterior, la compañía desde el periodo de agosto de 2023 factura a la cuenta No. 53816 el cargo básico definido y regulado como cargo fijo en la resolución CREG 137<sup>1</sup> de 2020 y numeral 2<sup>2</sup> del artículo 90 de la Ley 142 de 1994, toda vez que, este cargo hace referencia a los costos económicos en que incurre la empresa para garantizar la disponibilidad permanente y eficiente del servicio para el usuario, independiente al consumo

<sup>1</sup> Respecto de la definición de un cargo fijo, la Honorable Corte Constitucional se pronunció sobre la constitucionalidad del numeral 2 del artículo 90 de la Ley 142 de 1994 señalando lo siguiente: "con la definición de un cargo fijo se garantiza la prestación eficiente del servicio. La tarifa que se paga por la prestación de un servicio público domiciliario está vinculada no sólo con el nivel de consumo del usuario, sino con los costos en que incurre la empresa respectiva para poder brindar el bien o servicio en condiciones de competitividad y está determinada por el beneficio que finalmente recibe el usuario" (Subrayado fuera de texto)

<sup>2</sup> **ARTÍCULO 90. Elementos de las fórmulas de tarifas.** Sin perjuicio de otras alternativas que puedan definir las comisiones de regulación, podrán incluirse los siguientes cargos:  
**90.2. Un cargo fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.**

Se considerarán como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia. (Subrayado fuera de texto)

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



real o nivel de uso que este realice del servicio, de igual forma, de acuerdo con lo pactado con la suscriptora RIOS SILVA LUZ NEIRA la financiación de su matrícula se inicio a facturar a partir del periodo de octubre de 2023.

Así las cosas, REDNOVA S.A.S E.S.P.; **RESUELVE: ACCEDER PARCIALMENTE** a realizar modificación a los valores cobrados la cuenta identificada con código No. 53816 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](mailto:servicioalcliente@rednova.com.co)).

Finalmente, presentamos excusas ante los inconvenientes presentados reiterando que nuestro compromiso en

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. NIT 900.962.917-9  
 Área Operación de Correo

CORREO CERTIFICADO NACIONAL  
 Centro Operativo: PO.NEIVA  
 18001413

Fecha Pre-Admisión: 22/01/2024 13:56:53

n de servicio: RA461702502C0

Nombre/Razón Social: REDNOVA SAS E.S.P. - REDNOVA SAS E.S.P.  
 Dirección: CRA 10 No 6-27 NIT/C.C.T. 1.001042814  
 Referencia: Teléfono: 7440580 Código Postal: 410010343  
 Ciudad: NEIVA\_HUILA Depto: HUILA Código Operativo: 4015530

Nombre/Razón Social: RIOS SILVA LUZ NEIRA  
 Dirección: CLE 35 # 31-45  
 Tel: Código Postal: Código Operativo: 3000007  
 Ciudad: ANORÍ Depto: ANTIIOQUIA

Peso Físico(gra): 200  
 Peso Volumétrico(gra): 0  
 Peso Facturado(gra): 200  
 Valor Declarado: \$0  
 Valor Flete: \$14.850  
 Costo de manejo: \$0  
 Valor Total: \$14.850 COP

**Causal Devoluciones:**

RE	Rehusado	CI	C2	Cerrado
NE	No existe	NI	ND	No contactado
NR	No reside	FA	FD	Faltoso
NR	No reclamado	AC	AC	Aparlado Clausurado
DR	Desconocido	FM	FM	Fuerza Mayor
DE	Devolución entrada			

Firma y nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora:

Fecha de entrega:  
 Distribuidor: *Tomafara*  
 C.C. *21490264*

Gestión de entrega:  
 Tor 2do

«4-72»  
 Correo Certificado Nacional

Fecha: 22/01/2024  
 Hora: 13:56:53

Centro de distribución: PO.NEIVA

Observaciones:

Destinatario (Rece...)

PO.NEIVA 4015  
 SUR 530

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

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

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

[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

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

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

[servicioalcliente@rednova.com.co](mailto:servicioalcliente@rednova.com.co)  
[www.rednova.com.co](http://www.rednova.com.co)