

**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 -27878**  
PQR. No 6461

<b>NOMBRE DEL PETICIONARIO</b>	<b>GLORIA MENDEZ CARDENAS</b>
<b>DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN</b>	<b>CÉDULA DE CIUDADANÍA</b>
<b>No. DE IDENTIFICACIÓN</b>	<b>27978277</b>
<b>DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN</b>	<b>FINCA EL DIVINO NIÑO ARATOCA-SANTANDER</b>
<b>MOTIVO DE DEVOLUCIÓN</b>	<b>NO RECLAMADO</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)

**rednova**  
Energía que Impulsa la Vida

Ibagué, 04 de marzo de 2024

RNA- 027878-2024

Señora:  
**Gloria Méndez Cardenas**  
C.C. 27.978.277  
Cuenta: 001241  
Teléfono: 3222544576  
Dirección: Finca El Divino Niño  
Aratoca-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. 6461, citación enviada el día 26 de febrero de 2024 a la dirección Finca El Divino Niño de Aratoca-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**  
**KFMM**

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**

Ibagué, 23 de febrero de 2024

RNA- 027876-2024

Señora:  
**Gloria Méndez Cardenas**  
C.C. 27.978.277  
Cuenta: 001241  
Teléfono: 3222544576  
Dirección: Finca El Divino Niño  
Aratoca-Santander

**Asunto:** Respuesta a PQR No. 6461-CUENTA-001241- Inconformidad con el Consumo o Producción Facturado.

Respetada Señora Gloria;

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 verificación del valor del consumo facturado para el código No. 001241 localizado en la Finca El Divino Niño de Aratoca-Santander, damos respuesta en los siguientes términos:

Con relación al alto consumo que refiere en su petición, informamos que, el comportamiento de sus consumos durante la vigencia de 2023 ha fluctuado en el historial del consumo del código 001241 registrado en el sistema comercial de la compañía, tal como se evidencia en siguiente relación:

PERIODO	FACTURA No.	LECTURA	CONSUMO m3	VALOR FACTURA
AGOSTO\23	2075497	918.72	12.88	Valor periodo \$103.320
SEPTIEMBRE\23	2124248	931.28	12.56	Valor periodo \$101.370
OCTUBRE\23	2179670	945.85	14.57	Valor periodo \$123.300
NOVIEMBRE\23	2235605	963.8	17.95	Valor periodo \$162.200
DICIEMBRE\23	2296191	978.44	14.64	Valor periodo \$102.180
ENERO\24	2358481	993.99	15.55	Valor periodo \$108.930

Ahora bien, de conformidad con lo anterior, le indicamos que el día 12 de febrero de 2024, se realizó visita técnica al predio identificado con código No. 001241, en la cual se realizó toma de lectura al medidor No. 14010993 marca HUMCAR, la cual arrojo un resultado de 1003.89 m3, por lo cual, indicamos que el dato de medición obtenido reporta el consumo registrado estrictamente por el equipo de medida asociado al código en mención, a su vez, se realizaron las pruebas pertinentes al medidor y pruebas a la instalación interna, sin encontrar fugas ni anomalías, por lo tanto, se indica que la instalación del servicio de gas domiciliario prestado al código en mención se encuentra en buen funcionamiento.

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

A su vez, es importante aclarar que, de acuerdo con la información contenida en el cuadro anterior, se evidencia que los consumos no presentaron desviación significativa, de acuerdo con los parámetros establecidos en la siguiente tabla, extraída del capítulo de definiciones del Contrato de Condiciones Uniformes.

*Desviación significativa de consumo: Es el aumento o reducción del consumo en un periodo de facturación en comparación con el consumo promedio de los últimos tres (3) o seis (6) periodos de facturación, dependiendo si ésta es bimestral o mensual. Para los casos de aumento del consumo, corresponde a incrementos en un ciento por ciento (100%) si se trata de consumos de gas de usuarios residenciales y en un treinta por ciento (30%) si se trata de consumos de gas de usuarios industriales o comerciales\**

Ahora bien, teniendo como promedio los últimos seis meses **14.13 M3** para que se presentara desviación significativa el consumo tenía superar los **10,62 M<sup>3</sup>** según Contrato de Condiciones Uniforme.

Así, si multiplicamos el promedio de  $14.13 \text{ m}^3 \cdot 100\% = 14.13 \text{ m}^3$   
De esta forma el consumo debió superar  $14.13\% + 14.13\% = 28.26 \text{ m}^3$

Por lo cual, teniendo en cuenta que el consumo presentado en la cuenta del usuario para el periodo de enero de 2024 fue de **15.55 M3**, esto indica que no se superó los **28.26 M3** requeridos para que se pudiera considerar desviación significativa y fuera efectuada la revisión previa de conformidad con el artículo 149 de la ley 142 de 1994, así mismo, se observa que ha existido consumo superior al consumo de subsistencia de 7.26 M3, producto de lo anterior el consumo adicional al de subsistencia se cobró a tarifa plena.

En virtud lo anterior anterior, y de acuerdo con los datos de medición obtenidos en la visita técnica practicada el 12 de febrero de 2023, se determina que el aumento del valor en las facturas de la cuenta identificada con código 001241, hace referencia al registro de mayor consumo en el centro de medición<sup>1</sup>, 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 el medidor No. 14010993, Por lo tanto, **NO SE ACCEDE** a modificar a los valores cobrados por concepto de consumo del gas domiciliario de conformidad con el art. 146<sup>2</sup> 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, reiteramos que nuestro compromiso en Rednova es trabajar en el mejoramiento continuo para brindar a nuestros usuarios una atención amable, oportuna, segura y de calidad; recordamos nuestros canales de atención para que sea presentada cualquier petición, queja y/o reclamo:

<sup>1</sup>CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORME PARA LA PRESTACIÓN 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.

CLAUSULA 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 aflore o calcule de conformidad con la ley

<sup>2</sup>"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](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

**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)

**rednova**  
Energía que Impulsa la Vida

- 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  
KFMM

C.C JUAN MANUEL RUEDA DURAN  
Personero municipal Aratoca Santander  
Calle 4 No. 4-38 Segundo piso Palacio Municipal-  
Aratoca- Santander

**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)

**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)

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. NIT 900.062.917-9

Banco de Correo

CORREO CERTIFICADO NACIONAL

Centro Operativo: PO-NEIVA      Fecha Pro-Admisión: 04/03/2024 15:31:54

Orden de servicio: 16931488

RA467400111CO

<p><b>Remitente</b></p> <p>Nombre/ Razón Social: REDNOVA SAS E.S.P. - REDNOVA SAS E.S.P.          Dirección: CRA 10 No 8-27      NIT/C.C.T: L1901042814          Referencia:      Teléfono: 7440550      Código Postal: 410010343          Ciudad: NEIVA_HUILA      Depto.: HUILA      Código Operativo: 4015530</p>	<p><b>Destinatario</b></p> <p>Nombre/ Razón Social: GLORIA MENDEZ CARDENAS          Dirección: FINCA EL DIVINO NIÑO          Ciudad: ARATOCA_SANTANDER          Depto.: SANTANDER</p>	<p><b>Causal Devoluciones:</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td><input type="checkbox"/> RE</td><td>Rehusado</td> <td><input type="checkbox"/> CI</td><td>CI</td><td>Cerrado</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> NE</td><td>No existe</td> <td><input type="checkbox"/> NI</td><td>NI</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"/> FM</td><td>FM</td><td>Fuerza Mayor</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td><td>Dirección errada</td> <td></td><td></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: 01/04/2024</p> <p>Distribuidor: Carolina</p> <p>C.C.      Cel: 304...</p> <p>Gestión de entrega: Ter</p>	<input type="checkbox"/> RE	Rehusado	<input type="checkbox"/> CI	CI	Cerrado	<input type="checkbox"/> NE	No existe	<input type="checkbox"/> NI	NI	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"/> FM	FM	Fuerza Mayor	<input type="checkbox"/>	Dirección errada			
<input type="checkbox"/> RE	Rehusado	<input type="checkbox"/> CI	CI	Cerrado																												
<input type="checkbox"/> NE	No existe	<input type="checkbox"/> NI	NI	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"/> FM	FM	Fuerza Mayor																												
<input type="checkbox"/>	Dirección errada																															
<p><b>Valores</b></p> <p>Peso Físico(gramos): 200          Peso Volumétrico(gramos): 0          Peso Facturado(gramos): 200          Valor Declarado: \$0          Valor Flete: \$14.850          Costo de manejo: \$0          Valor Total: \$14.850 COP</p>	<p>Dice Contener: JMSO Y RTA POR 6461</p> <p>Observaciones del cliente:          LC</p>	<p style="text-align: center;">40155306216001RA467400111CO</p> <p style="text-align: center;">01 ABR 2024</p>																														

Prepago Bogotá CC Colombia Bogotá 20 E # 95 A 55 Bogotá / www.122.com Línea Nacional 0180001210 / Tel contacto 011 4722000

» MOTIVOS DE DEVOLUCION

«4-72»

<input type="checkbox"/> Dirección Errada	<input type="checkbox"/> Cerrado	<input type="checkbox"/> No Existe Número
<input type="checkbox"/> No Reside	<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"/> Rehusado	<input checked="" type="checkbox"/> No Reclamado	

Fecha 1: 01/04/2024      Fecha 2: 01/04/2024

Nombre del distribuidor:      Nombre del destinatario:      C.C.      Cel: 304...

Observaciones: 203001 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