

**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 28054**  
PQR. No 6793

<b>NOMBRE DEL PETICIONARIO</b>	MERCY HOYOS ALZATE
<b>DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN</b>	CÉDULA DE CIUDADANÍA
<b>No. DE IDENTIFICACIÓN</b>	39736541
<b>DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN</b>	CRA 4 W # 2-45 - ROVIRA-TOLIMA
<b>MOTIVO DE DEVOLUCIÓN</b>	DESCONOCIDO

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 pudiese 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>	DIA: 02 MES: 05 AÑO: 2024 HORA: 7:00 A.M
<b>FECHA DE DESFIJACIÓN</b>	DIA: 08 MES: 05 AÑO: 2024 HORA: 5:00 P.M
<b>FECHA EN QUE SE SURTE LA NOTIFICACIÓN</b>	DIA: 09 MES: 05 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 marzo de 2024

RNA- 028054-2024

Señora  
**MERCY HOYOS ÁLZATE**  
C.C. 39.736.541  
Cuenta: 58590  
Dirección CRA 4 W #2-45  
Rovira, 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.0006793, citación enviada el día 19 de marzo de 2024 a la dirección CRA 4 W #2-45 del municipio de Rovira - Tolima, 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 DESERVICIO 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, 18 de marzo de 2024

RNA- 028052- 2024

Señora  
**MERCY HOYOS ÁLZATE**  
C.C. 39.736.541  
Cuenta: 58590  
Dirección CRA 4 W #2-45  
Rovira, Tolima

**Asunto:** Respuesta PQR No. 6793 CUENTA -58590-Solicitud de suspensión del servicio público de gas domiciliario.

Respetada Señora Álzate;

Reciba un cordial saludo de REDNOVA S.A.S E.S.P.; para nosotros es de gran importancia resolver sus inquietudes y peticiones; para el efecto damos respuesta a su petición relacionada con la suspensión temporal modificación de vivienda identificada con código No. 58590; en los siguientes términos:

Analizada su petición, se realiza visita técnica al predio determinando que actualmente no se está haciendo uso del servicio; por lo cual, de acuerdo con la cláusula vigésima quinta del contrato de condiciones uniformes y al artículo 138 de la ley 142 de 1994, la suspensión del servicio de común acuerdo se puede realizar cuando lo solicite un suscriptor o usuario, si convienen en ello la empresa y los terceros que puedan resultar afectados<sup>1</sup>:

Es de precisar que en su factura de venta se incluirán los costos de la financiación de la matrícula del servicio objeto de reclamación.

Por lo anterior, se considera procedente **ACCEDER** a la suspensión del servicio de manera temporal por el término de seis (6) meses; es de manifestar, que si desea continuar con la suspensión del servicio debe realizar nuevamente la solicitud.

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)).

Atentamente,  
rednova

EQUIPO NACIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE  
REDNOVA S.A.S E.S.P.  
LEER

<sup>1</sup> ARTÍCULO 138. SUSPENSIÓN DE COMÚN ACUERDO. Podrá suspenderse el servicio cuando lo solicite un suscriptor o usuario, si convienen en ello la empresa y los terceros que puedan resultar afectados. De la misma manera podrán las partes terminar el contrato.

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)

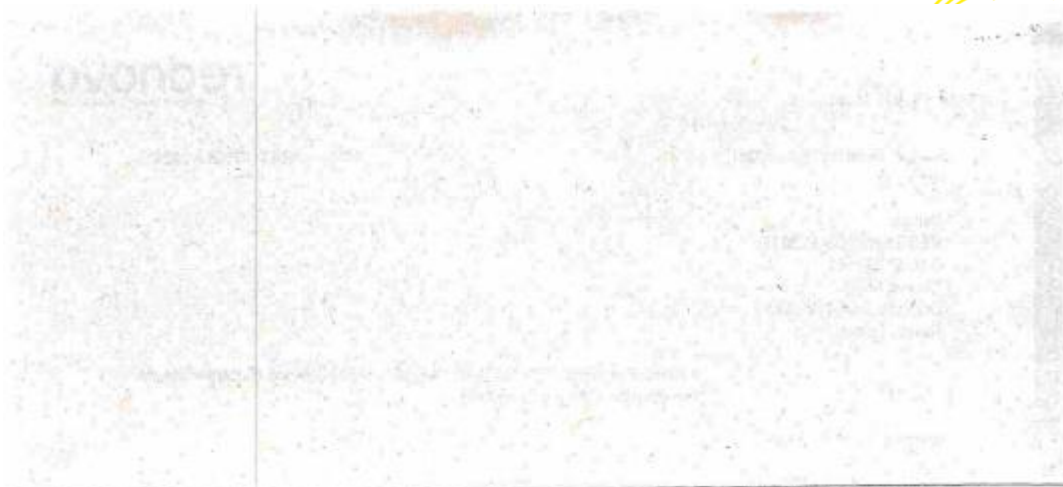
**Bogotá**  
Tv 23 N° 95 - 53 Piso 7  
PBX (601) 744 0580

**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)





**472**

**4444**  
**065**

**SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. S.P. - REDNOVA S.A.S. S.P.**

**FORMA CERTIFICADA NACIONAL** PO-NEVA  
**Código Operativo:** 17081002 **Punto de Atención:** 20110004 10:12:58

**RAA78277817C0**

<b>Nombre/Razón Social:</b> REDNOVA S.A.S. S.P. - REDNOVA S.A.S. S.P.		<b>NTIC:</b> C023981942814	
<b>Dirección:</b> CRA 10 No 9-27	<b>Teléfono:</b> 1442500	<b>Código Postal:</b> 10010345	
<b>Ciudad:</b> NEIVA, NEIVA	<b>Depto:</b> NEIVA	<b>Código Operativo:</b> 4015530	
<b>Nombre/Razón Social:</b> MERCY FOTOS ALZARÉ			
<b>Dirección:</b> CRA 4W # 2-45	<b>Tel:</b>	<b>Código Postal:</b>	<b>Código Operativo:</b> 4044000
<b>Ciudad:</b> COPIA, TOLIMA	<b>Depto:</b> TOLIMA		
<b>Peso:</b> 511.000	<b>Observaciones del cliente:</b>		
<b>Valor:</b> \$11.000	<b>38 Aprobado</b>		
<b>Costo de manejo:</b> \$0	<b>5178</b>		
<b>Valor Total:</b> \$11.000 COP			

**472**

**PO-NEVA 4015 SUR 530**

**20 ABR 2024**

**Mercy Guzmán H.**

**C.C. 2.389.675**

**Valle de San Juan**

**472**

**472**

**PO-NEVA 4015 SUR 530**

**20 ABR 2024**

**Mercy Guzmán H.**

**C.C. 2.389.675**

**Valle de San Juan**

**5178**

**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**  
**www.rednova.com.co**