

**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 28134**
 PQR. No 6942

NOMBRE DEL PETICIONARIO	PEDRO ANTONIO ORTIZ ORJUELA
DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN	CÉDULA DE CIUDADANÍA
No. DE IDENTIFICACIÓN	6008282
DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN	CALLE 12 SECTOR LA ISLA ANTRIOR - ROVIRA-TOLIMA
MOTIVO DE DEVOLUCIÓN	NO EXISTE

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.*

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.”

FECHA DE FIJACIÓN	DIA: 02 MES: 05 AÑO: 2024 HORA: 7:00 A.M
FECHA DE DESFIJACIÓN	DIA: 08 MES: 05 AÑO: 2024 HORA: 5:00 P.M
FECHA EN QUE SE SURTE LA NOTIFICACIÓN	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

rednova
Energía que Impulsa la Vida

Ibagué, 10 de abril de 2024

RNA- 028134-2024

Señor:
PEDRO ANTONIO ORTIZ ORJUELA
C.C. 6.008.282
Cuenta: 32123
Teléfono: 3203619009
Dirección: Calle 12 Sector La Isla Anterior
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.0006942, citación enviada el día 03 de abril de 2024 a la dirección Calle 12 Sector La Isla Anterior del municipio 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 DE SERVICIO AL CLIENTE
REDNOVA S.A.S E.S.P.
LEJIM

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, 02 de abril de 2024

RNA- 028132- 2024

Señor:
PEDRO ANTONIO ORTIZ ORJUELA
C.C. 6.008.282
Cuenta: 32123
Teléfono: 3203619009
Dirección: Calle 12 Sector La Isla Anterior
Rovira, Tolima

Asunto: Respuesta a PQR No. 6942 – CUENTA – 32123 - Inconformidad con el Consumo o Producción Facturado.

Respetado Señor Ortiz;

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 del asunto donde se expone reclamo por inconformidad incremento en el costo del servicio de la cuenta identificada con código No. 32123, ubicada en la Calle 12 Sector La Isla Anterior, damos respuesta en los siguientes términos:

Con el propósito de efectuar verificación de la presencia de fugas o anomalías en el centro de medición con medidor No. 11211016480, la empresa programó visita técnica el 21 de marzo 2024, donde se realizó toma de lecturas arrojando una lectura de 920,92 y revisión en el centro de medición del medidor de la cuenta identificada con código 32123, en el cual no se encontró fugas o anomalías en el mismo, no obstante en revisión interna del predio se logró constatar escape en válvula de paso, motivo por el cual se hacen reparaciones pertinentes dejando en óptimas condiciones la prestación del servicio, se recomienda a la usuaria efectuar mantenimiento periódico.

Cabe señalar que, para efectuar los arreglos de la válvula de paso se realizaron trabajos de obra e inversión de material por el valor de sesenta y cuatro mil doscientos ochenta y un pesos (\$ 64.281) el cual fue diferido a 1 Cuota, cuya acta con los valores precitados con radicado No. 3104 fue firmada por el señor Pedro Antonio Ortiz Orjuela (peticionario).

Es de precisar 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 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. 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 cobre 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:

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

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.

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)*

En virtud lo anterior anterior, y de acuerdo con los datos de medición obtenidos en la visita técnica practicada el 21 de marzo de 2024, se determina que el aumento del valor en las facturas de la cuenta identificada con código 32123, hace referencia al registro de mayor consumo en el centro de medición¹, 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 medidor No. 11211016480. Por lo tanto, **SE NO ACCEDE** a modificar a los valores cobrados por concepto de consumo del gas domiciliario de conformidad con el art. 146² 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:

- 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,

¹CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORME PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO PUBLICO DOMICILIARIO DE GAS COMBUSTIBLE (GLP) Y GAS COMBUSTIBLE (GN) POR REDES PARA LOS USUARIOS DE LA EMPRESA REDNOVA S.A.S E.S.P.

CLÁUSULA DÉCIMA. - DERECHOS DEL USUARIO: Sin perjuicio de los demás derechos que otorga la ley y este contrato en favor de los usuarios, se tienen como derechos los siguientes:

12. A que se le rinda el consumo, o, en su defecto, se le ofrezca el cálculo de conformidad con la ley.

²ARTÍCULO 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.*

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

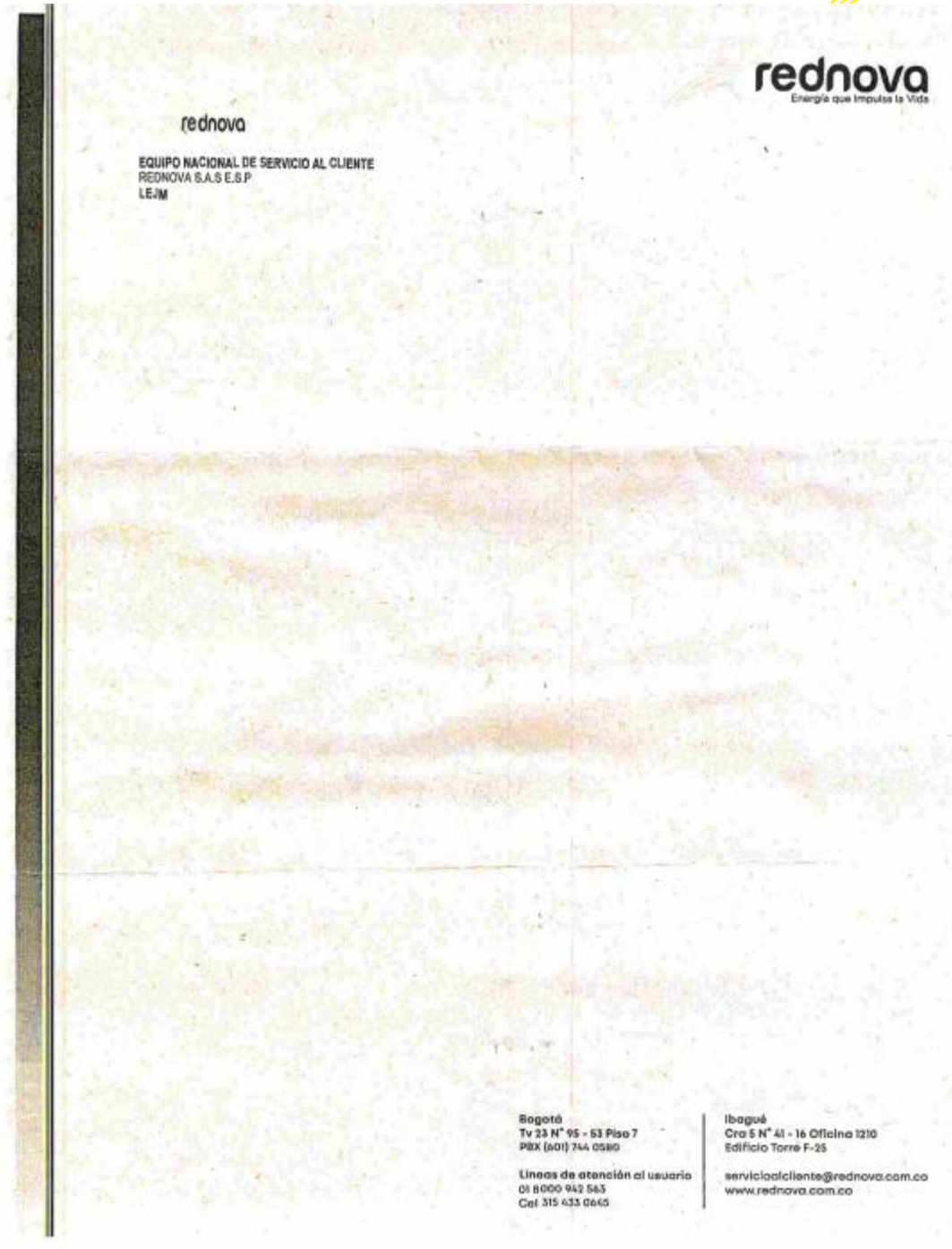
servicioalcliente@rednova.com.co
www.rednova.com.co

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



rednova

EQUIPO NACIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE
REDNOVA S.A.S E.S.P
L.E./M

rednova
Energía que Impulsa la Vida

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

ovorb91

472

4444

965

Rednova Gas S.A.S. - P.O. BOX 90343
CALLE 14 N° 96-27
BOGOTÁ D.C. COLOMBIA
Tel: (01) 4343-43
Fax: (01) 4343-10

Rednova Gas S.A.S. - P.O. BOX 90343
CALLE 14 N° 96-27
BOGOTÁ D.C. COLOMBIA
Tel: (01) 4343-43
Fax: (01) 4343-10

472

SEMPREPOSTALES NACIONALES S.A. (S) 906 902 907 8

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 988
Número Certificado: PCLNBA
Fecha de Activación: 19/04/2014 16:45:38

Código Postal: 15281818

RA471974831CO

Nombre/Razón Social: REDNOVA GAS S.P. - REDNOVA GAS S.P. Dirección: CRA 18 No 6-37 Referencia: Teléfono: 7440990 Código Postal: 41001343 Ciudad: NEIVA, NEIVA Depto: NEIVA Código Operador: 4218330		Cancel Devoluciones <input type="checkbox"/> Retenido <input type="checkbox"/> No existe <input type="checkbox"/> No existe <input type="checkbox"/> No reclamado <input type="checkbox"/> Devolución <input type="checkbox"/> Dirección errada	<input type="checkbox"/> Corrido <input type="checkbox"/> No contactado <input type="checkbox"/> Faltado <input type="checkbox"/> Apellido Corroto <input type="checkbox"/> Fuerza Mayor
Nombre/Razón Social: PEDRO ANTONIO ORTIZ GRAJEDA Dirección: CALLE 13 SECTOR LA ISLA ANTERIOR Tel: Código Postal: Ciudad: POYUPA, TOLIMA Depto: TOLIMA Código Operador: 4444085			
Peso Ficticio (g): 200 Peso Volumétrico (g): 0 Peso Facturable (g): 200 Valor Declarado: \$1 Valor Flete: \$12.000 Costo de envío: \$0 Valor Total: \$12.000 COP		Tipo Contenedor: J4550 T RIA PGR 8043 Observaciones del cliente: <i>no cobro</i> <i>90343</i> Fecha de entrega: <i>08/04/2014</i> Distribución: C.C.: Gestión de entrega: <i>20</i> <i>08/04/2014</i>	

PO NEIVA 4015
SUR 530

Melvel Guzmán N.
C.C. 2.389.625
Visto en San Juan

Procesado por SPS Gestión Digital S.A. de C.V. Bogotá / www.SPS.com.co / Calle 18 No. 6-37 / Tel: (01) 4343-43 / Fax: (01) 4343-10

30 METROS DE SEPARACIÓN **<<4-72>>**

Factura No. *20140408* Factura No. *001* Factura No. *001*

Nombre del distribuidor: **Melvel Guzmán N.**

C.C.: **2.389.625**

Centro de distribución: **NO EXISTE**

Observaciones: **ALMORZADO**

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