

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 25 de Abril de 2025

Señor(a)
ARIANA RODRIGUEZ
KDX 16 12 - - COLINAS DEL TUNAL
Teléfono 3227857427
Correo Electrónico
San José De Cúcuta, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 25713898 de 01 de Abril de 2025
Número de cuenta 626896-9

20251030015531

	
FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	626896
PETENTE:	ARIANA RODRIGUEZ
TIPO DE RESPUESTA: General () Acto (X)	
RADICADO ENTRADA / FECHA:	25713898 01/04/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030015531 25/04/2025
Fecha de fijación:	09/05/2025
Fecha de desfijación:	15/05/2025
Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 89 de la Ley 1437 de 2011 el cual dispone Notificación por aviso "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 días, con la advertencia de que la notificación se concederá surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso."	

CENTRALES ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS, garantizándole sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la decisión adoptada por la Empresa y relacionado con el número del asunto, a través de este aviso.

Acto expedido por CENS N°: 25713898
Fecha del acto que se notifica: 10-04-2025

Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante Centrales Eléctricas Del Norte De Santander S.A. E.S.P. y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal, o por aviso, o vencimiento del término de publicación, para ello deberá cumplir con los requisitos exigidos en el artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 142 de 1994, en particular con lo establecido en el artículo 155, acreditando el pago de las sumas no reclamadas.

Se hace constar que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la entrega del aviso en el lugar de destino, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Atentamente,



Liseth Fernanda Sabbagh Garcia
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: N/A

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	25713898	Fecha de creación:	01/04/2025
Número de cuenta:	626896-9	Meses reclamados:	1
Peticionario:	ARIANA RODRIGUEZ		
Dirección:	KDX 16 12 - - COLINAS DEL TUNAL		
Teléfono:	3227857427		
Municipio:	San José De Cúcuta	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	10/04/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: La señora Ariana Rodríguez, identificada con cédula número 26.756.461, teléfono (322) 7857427, en calidad de arrendataria, manifiesta que realizo una recarga el día 15-03-2025 por un consumo de 43.57 kilovatios al medidor número 14412450026 con pin 4574-4017-0852-4473-6181, ese mismo día se generó un reporte de falla, se evidencia que se deja al usuario en servicio directo, el día 01-04-2025 realizaron cambio de medidor y solita el traslado de esta energía para el equipo de medida número 14500423497, no autoriza revisión			
Decisión: Apreciada señora Ariana Rodríguez, Le saludamos y agradecemos en primera medida la oportunidad que nos brinda de conocer sus necesidades, para que a partir de ellas logremos diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas. En relación con su reclamación, identificada en el asunto, y que se refiere a la inconformidad donde solicita la devolución de 43.57 kilovatios del medidor No. 14412450026 retirado el día 01-04-2025, le daremos respuesta en los siguientes términos: Así mismo, de conformidad con la cláusula 39, del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes de CENS, y en garantía del cumplimiento del debido proceso, le informamos que una vez analizada su reclamación y verificando nuestro sistema comercial, se logró determinar que, no es procedente realizar la devolución de los 43.57 kilovatios, recargados el día 15-03-2025, debido a que en el medidor retirado No. 14412450026, bajo revisión técnica No. 31891214, ejecutada en terreno el día 01-04-2025, en la que se evidencia qué: Se visita predio, vivienda familiar en estado habitada, atiende visita usuario inquilino, usuario			

se encuentra en servicio directo por turno de reparación de cens, medidor bloqueado sin comunicación con interfaz, usuario manifiesta que no podía recargar, se realiza retiro de medidor número 14412450026 a laboratorio e instalación del medidor número 14412450026 bicuerpo prepago nuevo, el cual se normaliza, se realiza respectiva actualización y se deja a usuario con servicio normalizado

Se observa que el medidor retirado no presenta energía, estando configurado en modalidad recargable y en el momento de la revisión se encontraba bloqueado sin comunicación con interfaz, lo cual no fue posible validar la lectura del medidor

Además, se logra evidenciar en nuestro sistema comercial, que el día 15-03-2025 se realiza un reporte de falla en el medidor prepago, bajo evento número 4250015809, en el que se deja servicio directo al usuario.

Se revisa el sistema comercial y se comunica que bajo proceso No. 25483325 del día 15-03-2025, el turno de reparación dejó el servicio directo de la red y de acuerdo con la fecha de normalización del servicio que se ejecutó el día 01-04-2025 el usuario 626896 estuvo 17 días con servicio directo de la red, se realiza cálculo de la siguiente manera de acuerdo se toman las recargas realizadas del mes de febrero para sacar cuanto consume diario dando 4 kilovatios y se procede hace la siguiente operación: $17 \times 4 = 68$ (se multiplica los días que tuvo servicio directo por el consumo diario= lo que consumió en esos días que tuvo servicio directo)

De acuerdo con lo anterior, no se accede a la devolución de 43.57 kilovatios para el medidor número 14412450026, ya que se consumieron en los días en los que el usuario conto con servicio directo,

Le reiteramos nuestro interés en prestar un servicio ajustado a las necesidades de nuestros clientes y usuarios, por eso recuerda que puedes contactarnos a través de nuestros canales digitales para evitar desplazamientos que generan costos adicionales y contribuyen a la contaminación de nuestro planeta. Sabemos que toda acción cuenta y qué juntos podemos hacer la diferencia. ¡Feliz día!

El propósito de CENS es contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor. Por ello, las solicitudes de nuestros usuarios las atendemos con responsabilidad, transparencia y calidez, dentro del marco normativo aplicable contenido principalmente en la ley 142 de 1994, resoluciones CREG, el contrato de servicios públicos con condiciones uniformes y las disposiciones.

Ha sido un gusto atenderle.

Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante Centrales Eléctricas Del Norte De Santander S.A. E.S.P. y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá

hacerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal, o por aviso, o vencimiento del término de publicación, para ello deberá cumplir con los requisitos exigidos en el artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 142 de 1994, en particular con lo establecido en el artículo 155, acreditando el pago de las sumas no reclamadas.

Sumas no objeto de reclamo: 0

Resuelto por:



KRISBELL JULIANA CONTRERAS CAI
AGENTE DE SERVICIO