



NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 17 de Junio de 2025

Señor(a)
BLANCA LUZ MONTENEGRO GUTIERREZ
NOA MNZ 90 LTE 13 APT 2 - COLINA REAL
Teléfono 3102650889
Correo Electrónico
San José De Cúcuta, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 26302766 de 16 de Mayo de 2025
Número de cuenta 1089674-2

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	<u>1089674</u>
PETENTE:	<u>BLANCA LUZ MONTENEGRO GUTIERREZ</u>
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>26302766 16/05/2025</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20251030022848 17/06/2025</u>
Fecha de fijación:	<u>26/06/2025</u>
Fecha de desfijación:	<u>03/07/2025</u>
<small>Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 23 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."</small>	

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°: 26302766
Fecha del acto que se notifica: 03/06/2025

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,

Angie Juliana Roperó Silva
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 1

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	26302766	Fecha de creación:	16/05/2025
Número de cuenta:	1089674-2	Meses reclamados:	1
Peticionario:	BLANCA LUZ MONTENEGRO GUTIERREZ		
Dirección:	NOA MNZ 90 LTE 13 APT 2 - COLINA REAL		
Teléfono:	3102650889		
Municipio:	San José De Cúcuta	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	03/06/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado:	<p>La señora Blanca Luz Montenegro con cédula 60355881, teléfono 3102650889, en calidad de propietaria, solicita la devolución de los kilovatios por motivo de cambio de medidor retirado 14412467244 donde el usuario manifiesta saldo pendiente de 120.07 kW, proceso de gestión interna radicado 25193306, reporte de falla el 25163780, usuario con servicio directo desde esa fecha, le realizaron cambio de medidor el día 22/02/2025 medidor instalado 14382668706. No Autoriza revisión del medidor, solicita se notifique a la vivienda Manzana 90 Lote 13 Apto 2 - Colina Real, ya que no puede ser notificada al correo, dado que no le llegan los correos.</p>		
Decisión:	<p>Estimada señora Blanca Montenegro, 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.</p> <p>Teniendo en cuenta que su solicitud identificada en el asunto se refiere a la devolución del saldo de 120.07 kilovatios por motivo de cambio de medidor recargable, le daremos respuesta en los siguientes términos:</p> <p>Le informamos que una vez analizada su reclamación y verificando nuestro sistema comercial, se logra evidenciar que de acuerdo a proceso número 25163780 del día 15/02/2025, se deja servicio directo. Por otro lado, bajo revisión número 31786231, ejecutada el día 22/02/2025, se visita predio en presencia de propietaria, con servicio monofásico, con tarifa prepago, se encuentra medidor marca Hexing número 14412467244, sin sellos en la tapa de bornes y sellos de tapa principal normales, se toma carga inicial #CR1, se encuentra medidor recargable bloqueado en servicio directo dejado por turno de reparaciones, se procede a cambiar medidor, se instala medidor prepago de R.U, medidor retirado se envía a laboratorio CENS, se realiza sellado de tapa de bornes, se deja servicio de energía normalizado, se hace</p>		

aforo en presencia de usuario.

En consecuencia, a lo antes mencionado, se realiza el siguiente análisis: usuario queda con servicio directo el 15/02/2025 y le normalizan el 22/02/2025, es decir estuvo 7 días directo. Es así que, con base al consumo del mes de agosto 2024, donde el usuario realizó 1 recargas siendo esta de 76.56 kilovatios dividido en los 30 días del mes es igual 2.552 kilovatios por día, por lo cual se le informa al usuario que su consumo promedio en 7 días es de 17.864 kilovatios.

En vista a lo anterior, se le informa al usuario que teniendo en cuenta que tenía un saldo 120.07 kilovatios el 15/02/2025, menos los kilovatios de los días que estuvo directo 17.864 kilovatios, se realiza devolución de 102 kilovatios y se genera pin 3600-2411-2487-9386-5304.

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 que 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 verdadero 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:



YERSON ANDRES VARGAS CHAPARRO
AGENTE DE SERVICIO