

**NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20251030030622**

7200  
CE7214

San José De Cúcuta, 11 de Agosto de 2025

Señor(a)  
**SERGIO DE JESUS DUM**  
KDX 16B-2A - SAN EDUARDO (campo tres)  
Teléfono 3134261109  
Correo Electrónico  
Tibú, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 27053512 de 15 de Julio de 2025  
Número de cuenta 1157828-8

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |                                                                                        |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  | <b>FIJACIÓN DE COMUNICACIONES<br/>EN PÁGINA WEB Y CARTELERA<br/>ATENCIÓN CLIENTES.</b> |  |
| NÚMERO USUARIO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  | <b>1157828</b>                                                                         |  |
| PETENTE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  | <b>SERGIO DE JESUS DUM</b>                                                             |  |
| TIPO DE RESPUESTA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  | General [ ] Acto [X]                                                                   |  |
| RADICADO ENTRADA / FECHA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  | <b>27053512 15/07/2025</b>                                                             |  |
| RADICADO DE SALIDA / FECHA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  | <b>20251030030622 11/08/2025</b>                                                       |  |
| Fecha de fijación:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  | <b>10/09/2025</b>                                                                      |  |
| Fecha de desfijación:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  | <b>16/09/2025</b>                                                                      |  |
| <small>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."</small> |  |                                                                                        |  |

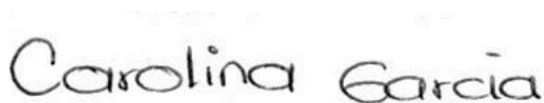
CENTRALES ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS, garantizándole sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la decisión adoptada por la Empresa y relacionado con el número del asunto, a través de este aviso.

Acto expedido por CENS N°: 27053512  
Fecha del acto que se notifica: 30/07/2025

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,



Omaira Carolina Garcia Ortiz  
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

## RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                   |                    |                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------|--------------------|
| Proceso N°:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 27053512                                          | Fecha de creación: | 15/07/2025         |
| Número de cuenta:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 1157828-8                                         | Meses reclamados:  | 1                  |
| Peticionario:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | SERGIO DE JESUS DUM                               |                    |                    |
| Dirección:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | KDX 16B-2A - SAN EDUARDO (campo tres)             |                    |                    |
| Teléfono:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 3134261109                                        |                    |                    |
| Municipio:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Tibú                                              | Departamento:      | Norte de Santander |
| Fecha respuesta:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 30/07/2025                                        |                    |                    |
| Causa del reclamo:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Inconformidad con el consumo o producción factura |                    |                    |
| <b>Detalle de lo solicitado:</b><br>Turno 30 de Campo Dos. El señor Sergio de Jesús Dum,, en calidad de usuario del servicio (inquilino), identificado con P.P.T. 7.108.063 de Bogotá y teléfono número 313-426-1109, presenta reclamo, manifiesta que el día 15-07-2025 se realizó revisión número 32315544 mediante la cual se le cambio medidor número 14500441788 y se instaló medidor número 14517633682, indica que en el medidor retirado quedaron kilovatios, (indica no saber cuántos) por lo que desea que se genere pin para recargar al nuevo medidor los kilovatios que quedaron en medidor retirado. No presenta correo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                   |                    |                    |
| <b>Decisión:</b><br>Señor Sergio de Jesús Dum<br><br>Agradecemos la oportunidad de atender su solicitud y conocer sus necesidades, lo cual nos permite ofrecerle soluciones ajustadas a sus expectativas.<br><br>En relación con su inconformidad respecto a la revisión Nro. 32315544 del 15 de julio de 2025, en la que se realizó el cambio del medidor Nro. 14500441788 y quedaron registrados kilovatios no consumidos, nos permitimos informarle lo siguiente:<br><br>Tras validar en nuestro sistema comercial, se confirmó el cambio del medidor mencionado, con el siguiente registro:<br><br>Se realizó visita al predio en presencia del encargado. Se firmó el acta correspondiente. El inmueble funciona como vivienda familiar, está habitado, cuenta con servicio monofásico y tarifa prepago. Se encontró instalado el medidor marca Hexing Nro. 14500441788, bloqueado y en mal estado, con servicio directo por el turno, ubicado en caja de seguridad. Los sellos de la tapa bornera estaban ausentes, mientras que los de la tapa principal estaban en |                                                   |                    |                    |

condiciones normales. Se tomaron cargas iniciales de #CR0. La acometida aérea fue inspeccionada y se encontró conforme. Se procedió a instalar el nuevo medidor Nro. 14517633682, se realizó el sellado de la tapa de bornes y se dejó el servicio de energía normalizado.

El usuario tenía una recarga de 37 kilovatios que no pudo ser consumida.

Adicionalmente, se verificó el proceso Nro. 26933301 del 5 de julio de 2025, en el cual se reportó que el cliente quedó con servicio directo debido a una fase quemada y a que la caja de reparto estaba en mal estado. Por tal motivo, se retiró la caja y se conectó directamente a las salidas de las viviendas.

Con base en lo anterior, se confirma que:

El servicio directo inició el 5 de julio de 2025.

La normalización del servicio se realizó el 15 de julio de 2025.

El periodo con servicio directo fue de 10 días.

Para calcular el consumo estimado durante ese periodo, se tomó como referencia el consumo registrado en junio de 2025, que fue de 36.91 kilovatios en 30 días, lo que equivale a un consumo promedio diario de aproximadamente 1.23 kilovatios. Multiplicando este valor por los 10 días de servicio directo, se estima un consumo de 12 kilovatios.

Dado que en el medidor retirado quedaron 37 kilovatios, y se estima que se consumieron 12 kilovatios, corresponde devolverle 25 kilovatios.

Por lo tanto, se accede a su reclamación y se realiza la devolución de 25 kilovatios al cliente Nro. 1157828, mediante el nuevo PIN 1454 9211 9699 8442 7497, aplicable al medidor Nro. 14517633682.

Agradecemos su confianza y quedamos atentos a seguir brindándole un servicio oportuno y transparente.

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:



---

GABRIELA MARIA LOPEZ YEPES  
AGENTE DE SERVICIO