

## NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20251030033470

7200  
CE7214

San José De Cúcuta, 01 de Septiembre de 2025

Señor(a)  
**JHONY BORJA**  
MNZ H - CASA 31 - AHS - URB VILLA DE DIOS  
Teléfono 3217817196  
Correo Electrónico  
Aguachica, Cesar

Referencia: Notificación por aviso  
Radicado número 27307501 de 31 de Julio de 2025  
Número de cuenta 1047713-8

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°: 27307501  
Fecha del acto que se notifica: 20/8/2025

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,



Angelica Isabel Parada Mendez  
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

	<b>FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.</b>
NÚMERO USUARIO:	<u>1047713</u>
PETENTE:	<u>JHONY BORJA</u>
TIPO DE RESPUESTA:	General ( ) Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>27307501 31/07/2025</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20251030033470 01/09/2025</u>
Fecha de fijación:	<u>15/09/2025</u>
Fecha de desfijación:	<u>19/09/2025</u>
<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>	
<small>Página 1 de 1</small>	

## RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	27307501	Fecha de creación:	31/07/2025
Número de cuenta:	1047713-8	Meses reclamados:	1
Peticionario:	JHONY BORJA		
Dirección:	MNZ H - CASA 31 - AHS - URB VILLA DE DIOS		
Teléfono:	3217817196		
Municipio:	Aguachica	Departamento:	Cesar
Fecha respuesta:	20/08/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado:	<p>El señor Jhony Borja, identificado con cédula de ciudadanía No. 85.203.874 y número de contacto 321 781 7196, en calidad de usuario del servicio, solicita la devolución de 64.70 kilovatios-hora el cual quedaron pendientes en el medidor No. 14377892857, retirado el día 30 de julio de 2025.</p> <p>El cliente Argumenta que el día 23 de julio de 2025 realizó una recarga por valor de \$50.000, con la cual obtuvo 63.5 Kilovatios y el medidor no le suministro energía a la vivienda por ende se comunica el 24-07-2025 para reportar el daño, resalta que la vivienda se encuentra actualmente en construcción. No cuenta con correo electrónico registrado.</p>		
Decisión:	<p>Apreciado señor: Jhony</p> <p>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>En relación con su reclamación, identificada en el asunto, y que se refiere a la inconformidad donde solicita la devolución de 64.70 kilovatios del medidor No. 14377892857 retirado el día 30 de julio de 2025, le daremos respuesta en los siguientes términos:</p> <p>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.</p> <p>Durante la revisión No. 32364398, realizada el 30 de julio de 2025, se determinó que el</p>		

medidor No. 14377892857 fue retirado, debido a los siguientes hallazgos técnicos:

- Se contesta insumo 27149127 en presencia del usuario en calidad de encargado, vivienda familiar con servicio residencial prepago activo.
- Se encontró vivienda familiar con servicio residencial, prepago activo con medidor alojada en montaje integral, sin sello en bornera, con acometida concéntrica de aluminio 1\*6+6, en servicio directo.
- Medidor presentaba falla, con una carga No.cr=0, bloqueado y no lograba enlazar o emparejar. predio en construcción.
- se retira medidor para informe a laboratorio con un saldo disponible de recarga de 64,70 kilovatios horas.
- Se instaló un nuevo medidor No 14517597804 en modalidad prepago con repetidor, dejando el equipo sellado y en perfecto funcionamiento, con el servicio normalizado.

No obstante, se verificó que bajo proceso No. 27144426, del 24 de julio de 2025 el turno de reparación dejó el servicio directo de la red por encontrar el medidor bloqueado. y de acuerdo con la fecha de normalización del servicio que se ejecutó el día 30 de julio de 2025 el usuario 1047713 estuvo 7 días con servicio directo de la red.

Consecuente con lo anterior, para estimar el consumo de energía durante el periodo en que se prestó el servicio de forma directa, se parte del aforo mensual registrado de 49 kilovatios. Este valor se divide entre los 30 días del mes, lo que arroja un consumo promedio diario de aproximadamente de 1.633 kilovatios día, multiplicando este consumo diario por los 7 días en los que se prestó el servicio de manera directa, se obtiene un consumo estimado de 11.44 kilovatios. ( $49/30=1.63*7=11.44$ ).

Por lo tanto, de los 64.70 kW reclamados, se descuentan los 11.44 kilovatios consumidos durante el tiempo de servicio directo, la diferencia es de 53.26 kilovatios.

Visto lo anterior, accede a devolver 53.26 kilovatios asociados al pin 2429 0815 6434 4859 4208.

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:

Cindy Millan

---

CINDY PAOLA MILLAN PEREZ  
AGENTE DE SERVICIO