

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 14 de Octubre de 2025

20251030039809

Señor(a)

LEGUIS BALMACEDA BACCA

AVE 25 9-37 - ARNULFO BRICEÑO

Teléfono 3115625628

Correo Electrónico leguis.balmaceda@gmail.com

San José De Cúcuta, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 27800491 de 15 de Septiembre de 2025

Número de cuenta 1027434-8

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°: 27800491

Fecha del acto que se notifica: 1-10-2025

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,



Luisa Alejandra Hernandez Lagu
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
	NÚMERO USUARIO:	<u>1027434</u>
PETENTE:	<u>LEGUIS BALMACEDA BACCA</u>	
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)	
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>27800491 15/09/2025</u>	
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20251030039809 14/10/2025</u>	
Fecha de fijación:	<u>23/10/2025</u>	
Fecha de desfijación:	<u>29/10/2025</u>	
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."		
Página 1 de 1		

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	27800491	Fecha de creación:	15/09/2025
Número de cuenta:	1027434-8	Meses reclamados:	1
Peticionario:	LEGUIS BALMACEDA BACCA		
Dirección:	AVE 25 9-37 - ARNULFO BRICEÑO		
Teléfono:	3115625628		
Municipio:	San José De Cúcuta	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	01/10/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: El señor Leguis Balmaceda Bacca, con cédula 88232738, celular 3115625628, en calidad de propietario, solicita devolución 64.43 kilovatios, por motivo de cambio de medidor de acuerdo a revisión 32315225, donde se informa que cliente cuenta CON RECARGA DE 64.43 KW.			
Decisión: Estimado señor Leguis Balmaceda, 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. Teniendo en cuenta que su solicitud identificada en el asunto se refiere a la devolución del saldo de 64.43 kilovatios por motivo de cambio de medidor recargable, le daremos respuesta en los siguientes términos: 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 verificado nuestro sistema comercial, se evidenció lo siguiente: De acuerdo a proceso número 26915918 del día 03 de julio de 2025, durante la visita a terreno se marcan los códigos de emparejamiento, los cuales arrojan failed; se procede a revisar del poste, encontrándose en condiciones normales. Posteriormente, se desconecta por unos minutos la fase de entrada, pero la falla persiste, por lo que finalmente se deja el servicio directo.			

Por otro lado, se genera revisión técnica No. 32315225, realizada el 16 de julio de 2025, en la cual se realizó visita al predio en presencia del propietario, el cual funciona como vivienda familiar habitada con servicio monofásico y tarifa recargable. Se encontró instalado un medidor digital marca Hexing, número 14456033167, ubicado en poste; los sellos de la tapa de bornes estaban ausentes y los de la tapa principal se encontraban normales. El servicio estaba en conexión directa, dejada por el turno de reparación, debido a que el repetidor presentaba falla y no emparejaba; se tomó carga inicial número CR0.0, con recarga de 64.43 kilovatios. La acometida aérea fue inspeccionada y se encontró conforme. Se procedió a retirar medidor para laboratorio y se instala nuevo medidor con sello adhesivo color verde con serial 15276, asimismo se sella la tapa de bornes, dejando el servicio de energía normalizado. El usuario permitió realizar el aforo, y se deja observación en acta que por favor se ingrese al aforo del usuario, ya que no fue incluido en la tirilla.

En consecuencia, a lo antes mencionado, se realiza el siguiente análisis: Usuario reporta medidor en falla y el turno de reparaciones le deja servicio directo el 03 de julio, por otro lado, el área técnica le realiza normalización del servicio el día 16 de julio, es decir, que el usuario estuvo 14 días directo. Es así que, con base en el aforo realizado, se estima un consumo promedio mensual de 114 kilovatios/hora, el cual, dividido en los 30 días del mes, se obtiene un consumo promedio diario de 3,8 kilovatios. Por lo tanto, el consumo estimado en los 14 días en los que se prestó el servicio de manera directa es de 53,2 kilovatios.

Ahora bien, es importante precisar que, según la decisión No. 27507378, no se accedió a la devolución de los 20,53 kilovatios correspondientes al medidor retirado, sin embargo, sumando estos a los 64,43 kilovatios reclamados, se obtiene un total de 84,96 kilovatios a favor del cliente. De este total, al descontar los 53.2 kilovatios estimados por el consumo en los 14 días directo, se obtiene que la diferencia es de 32 kilovatios, los cuales deben ser devueltos al usuario.

Visto lo anterior, se accede a la devolución de 32 kilovatios, asociados al PIN 3225-0704-7688-8973-5649.

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.

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