

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS
20251030044223

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 14 de Noviembre de 2025

Señor(a)
YOLIMA ROPERO
CLL 28A 7-66 - PATIOS CENTRO
Teléfono 3144539814
Correo Electrónico
Los Patios, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 28285593 de 24 de Octubre de 2025
Número de cuenta 481246-1

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°: 28285593
Fecha del acto que se notifica: 4/11/2025

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

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	<u>481246</u>
PETENTE:	<u>YOLIMA ROPERO</u>
TIPO DE RESPUESTA:	<input checked="" type="checkbox"/> General <input type="checkbox"/> Acto
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>28285593 24/10/2025</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20251030044223 14/11/2025</u>
Fecha de fijación:	<u>03/12/2025</u>
Fecha de desfijación:	<u>10/12/2025</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."	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	28285593	Fecha de creación:	24/10/2025
Número de cuenta:	481246-1	Meses reclamados:	1
Peticionario:	YOLIMA ROPERO		
Dirección:	CLL 28A 7-66 - PATIOS CENTRO		
Teléfono:	3144539814		
Municipio:	Los Patios	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	04/11/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado:	<p>CONTACT La señora Yolima Romero con cédula 40393792, teléfono 3144539814, en calidad de arrendataria, solicita la devolución de los kilovatios por motivo de cambio de medidor retirado 14412481559 donde la usuaria manifiesta que el 07/10/2025 realizó una recarga de \$10,000 por 17.12 kW y no alcanzó a ingresarla al medidor. Le realizaron cambio de medidor el día 17/10/2025 medidor instalado 14517635315. No autoriza revisión del medidor, solicita se notifique a la vivienda Calle 28A 7-66 Patios Centro</p>		
Decisión:	<p>Apreciada señora Yolima Romero,</p> <p>Reciba un cordial saludo. Agradecemos la oportunidad que nos brinda para conocer sus necesidades, lo cual nos permite diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas. En relación con su reclamación, referida a la recarga de \$10.000 pesos que otorgó 17.12 kWh y que no fueron ingresados al equipo por bloqueo, nos permitimos informarle lo siguiente:</p> <p>Tras la revisión del caso, se evidenció que el cliente con código 481246 reportó daño mediante el proceso número 28071745 el día 07 de octubre de 2025. Posteriormente, el 09 de octubre de 2025, personal técnico acudió al sitio, intentando sin éxito el emparejamiento del medidor, el cual presentó falla. Se verificó el estado del poste, encontrándose en condiciones normales. Por tal motivo, se dejó el servicio directo y se generó una gestión interna para su normalización.</p> <p>La orden N.º 32665083 fue ejecutada el 17 de octubre de 2025, con visita al predio en presencia del propietario. Se constató que se trataba de una vivienda familiar habitada, con servicio monofásico en modalidad prepago. Se encontró instalado un medidor marca Hexing N.º 14412481559, ubicado en el poste, con sellos en la tapa y falla en la comunicación.</p>		

Además, se identificó un puente en la bornera, dejado por el turno de reparación anterior. Finalmente, se procedió al retiro del medidor defectuoso y a la instalación de un nuevo medidor bicuerpo, dejando el servicio de energía normalizado y debidamente sellado.

Con base en el análisis del consumo promedio del cliente, que es de 5.6 kWh diarios (equivalente a 165 kWh mensuales), se determinó que durante los 8 días en los que el servicio estuvo directo, el consumo estimado fue de 44.8 kWh. Este valor supera los 17.12 kWh correspondientes a la recarga reclamada, por lo que no procede la devolución solicitada.

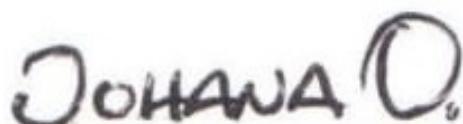
Es importante aclarar que, en casos como este, la Empresa realiza una maniobra de servicio directo para evitar la afectación del usuario. Una vez se normaliza el servicio con un nuevo equipo, se analiza el consumo durante el periodo de contingencia. Si se determina que hubo un saldo a favor del cliente, este se compensa mediante un PIN de alistamiento. Sin embargo, en este caso, no se identificó un valor a favor.

Reiteramos nuestro compromiso con la calidad del servicio y con brindar una atención oportuna y transparente. Agradecemos su comprensión y quedamos atentos a cualquier inquietud adicional.

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, acrediitando el pago de las sumas no reclamadas.

Sumas no objeto de reclamo: 0

Resuelto por:



BERTHA JOHANA ORTEGA IBARRA
AGENTE DE SERVICIO