

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 14 de Noviembre de 2025

20251030044229

Señor(a)
ELIZABETH GUEVARA
MNZ A LOTE - 15 - 23 ENERO
Teléfono 3118563485
Correo Electrónico
San José De Cúcuta, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 28203762 de 20 de Octubre de 2025
Número de cuenta 632540-8

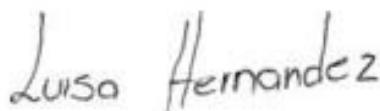
CENTRALES ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS, garantizándole sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la decisión adoptada por la Empresa y relacionado con el número del asunto, a través de este aviso.

Acto expedido por CENS N°: 28203762
Fecha del acto que se notifica: 5-11-2025

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,



Luisa Alejandra Hernandez Lagu
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	632540
PETENTE:	ELIZABETH GUEVARA
TIPO DE RESPUESTA:	General (<input type="checkbox"/>) Acto (<input checked="" type="checkbox"/>)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	28203762 20-10-2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030044229 14-10-2025
Fecha de fijación:	1-12-2025
Fecha de desfijación:	5-12-2025
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 Nº:	28203762	Fecha de creación:	20/10/2025
Número de cuenta:	632540-8	Meses reclamados:	1
Peticionario:	ELIZABETH GUEVARA		
Dirección:	MNZ A LOTE - 15 - 23 ENERO		
Teléfono:	3118563485		
Municipio:	San José De Cúcuta	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	05/11/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado:	<p>La señora Elizabeth Guevara con cédula 1.127.913.649 de Consulado de San Cristobal y teléfono 311 856 3485 en calidad de vecina del propietario, solicita devolución de los kilovatios del medidor monofásico recargable retirado 37160778413 para ingresarlos al medidor instalado 14456010777, el medidor fue cambiado el 20-10-2025 después de durar 9 días con servicio directo, también requiere los kilovatios de las recargas 01-09-2025 de \$33.500 por 22.08 kilovatios y el 03-10-2025 de \$34.000 por 31.02 kilovatios que no ingresó al medidor antiguo, no autoriza revisión del medidor.</p>		
Decisión:	<p>Apreciada señora Elizabeth Guevara, 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 inconformidad identificada en el asunto se refiere a la devolución de los kilovatios que no pudo ingresar y consumir del medidor recargable retirado 37160778413 el 20-10-2025, le daremos respuesta en los siguientes términos.</p> <p>Una vez realizada la verificación en nuestro sistema comercial, se encontró que las recargas de energía por \$33.500 de 22.08 kilovatios del 01-09-2025 y de \$34.000 de 31.02 kilovatios del 03-10-2025 no pudieron ser ingresadas al medidor monofásico recargable retirado 37160778413 porque este se encontraba en falla, además se verificó que al momento del retiro del medidor monofásico recargable 37160778413 este mostraba un consumo pendiente por consumir de 150 kilovatios, para un total de 203 kilovatios pendientes por devolver.</p> <p>Adicionalmente, se informa que mientras se realizaba el cambio del medidor desde el momento que reportó la falla pasaron nueve días en los cuales estuvo con servicio directo</p>		

donde se calcula un consumo de 10 kilovatios los cuales serán descotados de los 203 kilovatios pendientes por consumir; dándonos a devolver 193 kilovatios.

Visto lo anterior, se accede a la reclamación y se devuelven 193 kilovatios, los cuales podrá ingresar al medidor nuevo instalado 14456010777 con el pin 0853 8710 0451 2104 2137.

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, acrediitando el pago de las sumas no reclamadas.

Sumas no objeto de reclamo: 0

Resuelto por:

Daniel Moreno Salazar

DANIEL MORENO SALAZAR

AGENTE DE SERVICIO