

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 26 de Diciembre de 2025

20251030049733

Señor(a)
CRISTINA MOSQUERA
MNZ AY LOTE - 3 - LA FORTALEZA
Teléfono 3058401706
Correo Electrónico
San José De Cúcuta, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 28847790 de 06 de Diciembre de 2025
Número de cuenta 666811-9

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°: 28847790
Fecha del acto que se notifica: 16-12-2025

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>666811</u>
PETENTE:	<u>CRISTINA MOSQUERA</u>
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>28847790 06/12/2025</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20251030049733 26/12/2025</u>
Fecha de fijación:	<u>22/01/2026</u>
Fecha de desfijación:	<u>28/01/2026</u>
<small>Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 83 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>	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	28847790	Fecha de creación:	06/12/2025
Número de cuenta:	666811-9	Meses reclamados:	1
Peticionario:	CRISTINA MOSQUERA		
Dirección:	MNZ AY LOTE - 3 - LA FORTALEZA		
Teléfono:	3058401706		
Municipio:	San José De Cúcuta	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	16/12/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: La señora Cristina Mosquera con cedula 1152945990 en calidad de usuario del servicio, presenta reclamo por 26.63 kilovatios .Se evidencia que se dejó servicio directo y el día 06-12-2025 se realizo cambio de medidor .			
Decisión: Apreciada señora Cristina Mosquera, 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 de 26.63 Kilovatios por cambio de medidor, daremos respuesta en los siguientes términos: De acuerdo con la validación en nuestro sistema comercial y el análisis efectuado, se evidencia que el usuario reportó fallas en el medidor el día 23-11-2025. En atención a este reporte, nuestro personal técnico dejó el suministro en servicio directo para garantizar la continuidad del servicio y, así mismo se generó la orden correspondiente para el cambio de medidor. El día 06-12-2025 se ejecutó orden numero 32846187 para realizar cambio de medidor, con la siguiente observación: Se realizó visita al predio en presencia de la inquilina. Se encontró un medidor bicuerpo en poste, marca HEXING, serial se constató que el medidor presentaba una falla, encontrándose bloqueado y sin posibilidad de comunicación con repetidores. Asimismo, se evidenció la ausencia del sello en la tapa de bornes y la existencia de una derivación entre la fase de entrada y salida en la bornera, condición dejada por un turno de reparación anterior. Debido a la falla del equipo, no fue posible realizar pruebas con equipo patrón. En consecuencia, el medidor fue retirado y enviado a laboratorio CENS para su			

análisis, procediéndose a la instalación de un nuevo medidor bicuerpo Hexing, el cual fue correctamente sellado. Finalmente, el servicio quedó normalizado

De acuerdo con lo mencionado, el consumo promedio diario registrado por el usuario es de 2,74 kilovatios hora. Con base en ello, se realizó el cálculo correspondiente, determinándose que, durante el periodo en que el suministro permaneció en servicio directo, se habría registrado un consumo estimado de 35,65 kilovatios hora.

En virtud de lo anterior, no es posible acceder a su reclamación, dado que el consumo registrado mientras el usuario permaneció en servicio directo es superior a los 26,63 kilovatios objeto del reclamo.

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. ¡Feliz día!

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 normativas internas asociadas a competencia para resolver, procedimientos y procesos.

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:



LEYDE MARICELA SANDOVAL DELGAD
AGENTE DE SERVICIO