

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 31 de Diciembre de 2025

20251030050277

Señor(a)
MARLENY GUTIERREZ

NOA MNZ A LOTE - 51 - 23 ENERO
Teléfono 3143085869
Correo Electrónico
San José De Cúcuta, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 28787365 de 02 de Diciembre de 2025
Número de cuenta 631351-0

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°: 28787365
Fecha del acto que se notifica: 19-12-2025

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

 CENS	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO: <u>631351</u>	
PETENTE: <u>MARLENY GUTIERREZ</u>	
TIPO DE RESPUESTA: General <input type="checkbox"/> Acto <input checked="" type="checkbox"/>	
RADICADO ENTRADA / FECHA: <u>28787365 02/12/2025</u>	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: <u>20251030050277 31/12/2025</u>	
Fecha de fijación: <u>14/01/2026</u>	
Fecha de desfijación: <u>20/01/2026</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 considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso."</small>	
<small>Página 1 de 1</small>	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°: 28787365	Fecha de creación: 02/12/2025
Número de cuenta: 631351-0	Meses reclamados: 1
Peticionario: MARLENY GUTIERREZ	
Dirección: NOA MNZ A LOTE - 51 - 23 ENERO	
Teléfono: 3143085869	
Municipio: San José De Cúcuta	Departamento: Norte de Santander
Fecha respuesta: 19/12/2025	
Causa del reclamo: Inconformidad con el consumo o producción factura	
Detalle de lo solicitado: La señora Marleny Gutierrez identificada con cédula de ciudadanía número 37271543 expedida en Cúcuta, Celular 3143085869, en calidad de usuario, reclama por el saldo pendiente de recarga efectuada, solicita el traslado de 21.33 kw de la recarga del día 25-11-2025 por valor de \$10,000 del medidor 14382612217 que no pudo ingresar por falla del servicio , así mismo menciona que de la recarga del día 21-11-2025 por valor de \$20,000 aún tenía kw disponibles, pero no recuerda cuantos kw registraba en el medidor. No autoriza revisión del medidor.	

Decisión:

Apreciada señora Marleny Gutierrez, 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.

Analizada su reclamación y verificando nuestro sistema comercial, Se realiza revisión técnica No. 32868440, ejecutada en terreno el día 01-12-2025 obteniendo el siguiente resultado; Se visita el predio en presencia de inquilina, en el predio funciona vivienda familiar en estado habitado con servicio monofásico con tarifa prepago, se encuentra medidor bicuerpo en gabinete-poste marca HEXING serial 14382612217 con display apagado con sellos de tapa principal conforme y sello de tapa de bornes, medidor con bornera quemada en servicio directo dejado por el turno de reparación, se retira medidor bicuerpo , se envía a laboratorio, se instala medidor bicuerpo nuevo número 14517638772 marca Hexing, se realiza sellado de tapa de bornes, se verifica servicio de energía normalizado.

Se logra evidenciar en nuestro sistema comercial, que el día 25-11-2025 se realiza un reporte de falla en el medidor prepago, bajo radicado número 28692758, en el que se deja servicio directo al usuario, durante 5 días.

Visto lo anterior y teniendo en cuenta que el usuario estuvo con servicio directo 5 días, se realiza un análisis de las recargas realizadas, donde se determina que es procedente, realizar la devolución de 21 Kilovatios, generando PIN: 7139 - 3864 - 1613 - 9882 - 8098 para realizar la recarga al medidor 14517638772, por lo anterior se accede parcialmente a su reclamación.

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.

Visto lo anterior y teniendo en cuenta que el usuario estuvo con servicio directo 5 días, se realiza un análisis de las recargas realizadas, donde se determina que es procedente, realizar la devolución de 21 Kilovatios, generando PIN: 7139 - 3864 - 1613 - 9882 - 8098 para realizar la recarga al medidor 14517638772, por lo anterior se accede parcialmente a su reclamación.

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.

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: JESSICA ORTEGA BELTRAN
AGENTE DE SERVICIO