

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030000196

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 05 de Enero de 2026

Señor(a)
MARIANA MEDINA
KDX 80-2 - GAITAN PARTE ALTA
Teléfono 3208157915
Correo Electrónico
San José De Cúcuta, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 28797080 de 04 de Diciembre de 2025
Número de cuenta 202111-1

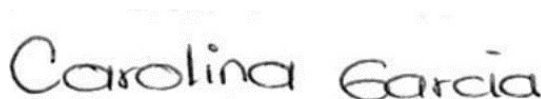
CENTRALES ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS, garantizándole sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la decisión adoptada por la Empresa y relacionado con el número del asunto, a través de este aviso.

Acto expedido por CENS N°: 28797080
Fecha del acto que se notifica: 22/12/2025

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,



Omaira Carolina Garcia Ortiz
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
	NÚMERO USUARIO:	<u>202111</u>
	PETENTE:	<u>MARIANA MEDINA</u>
	TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto <input checked="" type="checkbox"/>
	RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>28797080 04/12/2025</u>
	RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20251030000196 05/01/2026</u>
	Fecha de fijación:	<u>21/01/2026</u>
	Fecha de desfijación:	<u>27/01/2026</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 concederá surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso."</small>		

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	28797080	Fecha de creación:	04/12/2025
Número de cuenta:	202111-1	Meses reclamados:	1
Peticionario:	MARIANA MEDINA		
Dirección:	KDX 80-2 - GAITAN PARTE ALTA		
Teléfono:	3208157915		
Municipio:	San José De Cúcuta	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	22/12/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: La señora Mariana Medina, identificada con cédula 60394863 y celular 3208157915, en calidad de usuaria del servicio, solicita la devolución y el traslado de 21,11 kilovatios de la precarga del día 20 de Noviembre que no pudo utilizar por la falla del medidor No. 14367054872 donde se dejó servicio directo con evento 4250111644, se instaló nuevo medidor 14517638814 con revisión 28631485 del día 2 de Diciembre de 2025. No autoriza costo de revisión al equipo de medidas, Usuaria manifiesta no tener correo electrónico. Se le informa que puede acercarse entre los días 29 de Diciembre de 2025 y 5 de Enero de 2026 para recibir su respuesta de manera personal.			
Decisión: Estimada señora Mariana Medina, 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 21,11 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 con el proceso número 28632222, el día 24 de noviembre de 2025, se realiza			

visita al predio, donde se marcaron los códigos de emparejamiento, los cuales arrojan failed; se procede a revisar en el gabinete, donde se encuentra normal. Posteriormente, se desconectaron por algunos minutos las entradas del medidor y luego se reconectaron; se marcaron nuevamente los códigos de emparejamiento, sin embargo, la falla continuó, por lo que finalmente se deja el servicio directo.

Por otro lado, se genera revisión técnica No. 32840210, realizada el 2 de diciembre de 2025, en la cual se realiza visita al predio en presencia de encargado, donde funciona vivienda familiar habitada con servicio monofásico y tarifa prepago. Se encontró instalado medidor bi-cuerpo marca Hexing con número de serial 14367054872, ubicado en gabinete-poste, con sello de tapa principal conforme y sin los sellos de tapa de bornes. Se evidencia el medidor bloqueado, operando en servicio directo, condición dejada por el turno de reparación de CENS. Se procede al retiro del medidor bi-cuerpo y su envío al laboratorio de CENS, sin sello precinto. Posteriormente, se instala medidor nuevo bi-cuerpo marca Hexing con serial 14517638814 y se realiza el sellado de la tapa de bornes, dejando el servicio de energía normalizado. El usuario permite la realización del aforo.

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 24 de noviembre, por otro lado, el área técnica le realiza normalización del servicio el día 2 de diciembre, es decir, que el usuario estuvo 9 días con servicio directo. Es así que, con base en el aforo realizado se estima un consumo promedio mensual de 168 kilovatios/hora, el cual, dividido en los 30 días del mes, se obtiene un consumo promedio diario de 5,6 kilovatios. Por lo tanto, el consumo estimado en los 9 días en los que se prestó el servicio de manera directa es de 50,4 kilovatios.

Con base en lo anterior, le informamos que no es procedente la devolución de los 21,11 kilovatios pendientes, dado que el consumo registrado durante los días en los que se prestó el servicio directo supera el saldo de consumo pendiente correspondiente al medidor retirado. En consecuencia, no es posible acceder a la solicitud del cliente respecto a la devolución de dichos kilovatios.

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