

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 03 de Febrero de 2026

20261030003769

Señor(a)
15825297 GLADIS ANDARA
CRA 13 CLL 18 AN - 70 - ESPERANZA
Teléfono 3152495166
Correo Electrónico
Villa Del Rosario, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 29379051 de 22 de Enero de 2026
Número de cuenta 659290-8

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°: 29379051
Fecha del acto que se notifica: 23-01-2026

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,



Yulitza Geraldin Santos Guerre
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 1

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	<u>659290</u>
PETENTE:	<u>15825297 GLADIS ANDARA</u>
TIPO DE RESPUESTA:	<input checked="" type="checkbox"/> General <input type="checkbox"/> Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>29379051 22/01/2026</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20261030003769 03/02/2026</u>
Fecha de fijación:	<u>11/02/2026</u>
Fecha de desfijación:	<u>17/02/2026</u>

Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 69 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." Página 1 de 1

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso Nº:	29379051	Fecha de creación:	22/01/2026
Número de cuenta:	659290-8	Meses reclamados:	1
Peticionario:	15825297 GLADIS ANDARA		
Dirección:	CRA 13 CLL 18 AN - 70 - ESPERANZA		
Teléfono:	3152495166		
Municipio:	Villa Del Rosario	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	23/01/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado:	<p>La señora Gladis Andara, identificada con cédula No. 15.825.297 y teléfono 315 249 5166, en calidad de arrendataria, solicita la devolución de 27.22 Kilovatios/hora, conforme a la gestión interna No. 29192415, debido al cambio del medidor retirado No. 14299938267.</p> <p>El cambio de medidor fue realizado el 22/01/2026, instalándose el medidor No. 14517639358. La usuaria no autoriza la revisión del medidor y solicita que la notificación correspondiente sea enviada a la vivienda ubicada en la Cra 13 Calle 18AN-70 ¿ Barrio Esperanza.</p>		
Decisión:	<p>Cordial saludo</p> <p>Señora Gladis Andara, .</p> <p>En atención a su solicitud, realizamos una verificación detallada en nuestro sistema comercial y encontramos lo siguiente:</p> <p>El 09 de enero de 2026 se atendió un reporte de daño registrado bajo el evento 4260002060. Durante esta visita se revisó el medidor prepago, se ingresaron los códigos correspondientes, se desbloqueó el equipo, se efectuó la recarga mediante PIN y se verificó que la interfaz de vivienda presentaba fallas. Por ello, se generó el reporte para programar una nueva visita técnica.</p> <p>Posteriormente, el 22 de enero de 2026, se llevó a cabo la inspección 33012721, realizada en presencia de un familiar en el predio. Durante la revisión se observó que la vivienda se encontraba habitada y contaba con servicio monofásico de tarifa recargable. Se verificó un medidor marca Hexing, número de serie 14299938267, instalado en poste, sin sello en la tapa de bornes y con el sello de tapa principal en estado normal. La acometida aérea estaba conforme.</p> <p>En dicho momento, el medidor registraba un saldo acumulado recargado de 27.22 kilovatios/hora. Debido a que el repetidor presentaba el display en mal estado, se procedió al</p>		

retiro del medidor para laboratorio de CENS y se instaló un medidor bicuerpo nuevo. Se realizó el sellado con tapa de bornes 225072422 y sello de verificación verde 11816, dejando el servicio normalizado. El usuario autorizó la realización del aforo el cual arrojó 136 kilovatios/hora al mes.

El medidor prepago retirado registraba un saldo acumulado de 27 kilovatios/hora. Sin embargo, al analizar su consumo histórico de los últimos dos meses, se determinó que su consumo promedio diario es de 4.8 kilovatios/hora.

Durante el periodo en el que su servicio permaneció en servicio directo, del 09 de enero de 2026 al 22 de enero de 2026, transcurrieron 13 días, lo que equivale aproximadamente a 62 kilovatios/hora de consumo estimado.

Esto significa que el periodo en servicio directo representó para usted un beneficio mayor al saldo reclamado, ya que recibió energía durante esos días sin que se efectuara el descuento correspondiente en el sistema de recarga. Por esta razón, lamentablemente, no se accede a la reclamación de la devolución de los kilovatios/hora solicitados, dado que el consumo en servicio directo compensó ampliamente el saldo registrado en el medidor retirado.

En CENS, nuestro propósito es contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor. Por eso, cada solicitud es atendida con responsabilidad, transparencia y calidez, en el marco de la Ley 142 de 1994, las Resoluciones de la CREG, el Contrato de Condiciones Uniformes y las disposiciones internas que regulan los procedimientos de atención y respuesta.

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:



YEZID LIBARDO ACEVEDO ESPINOZA
AGENTE DE SERVICIO