

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 06 de Febrero de 2026

20261030004282

Señor(a)
EDINSON SORACA
CLL 19 54-93 - ANTONIA SANTOS
Teléfono 3143528569
Correo Electrónico
San José De Cúcuta, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 29451905 de 27 de Enero de 2026
Número de cuenta 197730-7

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°: 29451905
Fecha del acto que se notifica: 28-01-2026

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: 2

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	<u>197730</u>
PETENTE:	<u>EDINSON SORACA</u>
TIPO DE RESPUESTA:	General <input type="checkbox"/> Acto <input checked="" type="checkbox"/>
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>29451905 27/01/2026</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20261030004282 06/02/2026</u>
Fecha de fijación:	<u>13/02/2026</u>
Fecha de desfijación:	<u>19/02/2026</u>
<small>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."</small>	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	29451905	Fecha de creación:	27/01/2026
Número de cuenta:	197730-7	Meses reclamados:	1
Peticionario:	EDINSON SORACA		
Dirección:	CLL 19 54-93 - ANTONIA SANTOS		
Teléfono:	3143528569		
Municipio:	San José De Cúcuta	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	28/01/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado:	<p>El señor Edinson Soraca identificado con cédula 88.312.573 y teléfono 3143528569, en calidad de usuario, solicita el traslado de:</p> <p>- 21.29 kilovatios de la recarga realizada el día 05/01/2026 del medidor 14382624824 retirado.</p> <p>No pudo ingresar, ya que presentó falla del servicio donde se dejó servicio directo con evento 4260001210; ya se instaló medidor 14456004077 con revisión 29150902 del día 26/01/2026. No autoriza revisión del medidor, medio de notificación CLL 19 54-93 - ANTONIA SANTOS</p>		
Decisión:	<p>Estimado señor Edison Soraca,</p> <p>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 solicitud identificada en el asunto se refiere a la devolución de los kilovatios pendientes por consumir al medidor recargable retirado 14382624824, marca HEX-HEXING de 21.29 kilovatios. Daremos respuesta en los siguientes términos:</p> <p>De acuerdo con la información verificada en nuestro sistema comercial, el usuario reporta daño bajo proceso n.º 29130380 del día 05/01/2026 con la siguiente observación: Durante la visita al sitio se revisó y se trató de emparejar el medidor y display registra failed. Al verificar nuevamente, el medidor sigue sin emparejarse con el display. Se dejó al usuario con servicio directo.</p>		

En razón de que se dejó con servicio directo, se genera revisión Nro. 33003163 ejecutada el día 26/01/2026 con la siguiente observación:

Se visita el predio en presencia del encargado. El predio funciona como vivienda familiar, en estado habitado, con servicio monofásico y tarifa prepago. Se encuentra instalado en poste medidor bicuerpo marca Hexing, con número de serie 14382624824. La tapa de borne se encuentra sin sello, mientras que los sellos de la tapa principal están normales. Se toma una carga CR1: 0A. Se observa el medidor bloqueado en falla; se intenta emparejar con varios repetidores, pero no hay respuesta.

También se observa acometida en servicio directo, dejado así por el turno. El medidor no tiene saldo, se retira y se envía a laboratorio CENS. No se realizan pruebas con equipo patrón AVM (Analizador y verificador de medidores), ya que el medidor está en falla. Se procede a realizar el cambio por medidor bicuerpo Hexing, con número de serie 14456004077. Se efectúa el sellado de tapa de borne y caja del medidor. El servicio queda normalizado; usuario permite realizar aforo. En el momento no se cuenta con etiquetas de verificación.

Teniendo en cuenta que el cliente duró veinte (20) días con servicio directo del 06/01/2026 al 26/01/2026 y realizando verificación del aforo realizado de 198 kilovatios el día 26/01/2026, se pudo determinar que el consumo promedio diario del cliente es de 6.6 kilovatios determinados de la siguiente manera:

$$198/30 = 6.6 \text{ kilovatios.}$$

Por tal razón, no es procedente realizar devolución de los 21.29 kilovatios, ya que hubo un consumo promedio aproximado de 132 kilovatios por los veinte (20) días transcurridos.

De acuerdo a lo anterior, no se accede a su reclamación; el usuario no tiene pendientes kilovatios para devolver.

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!

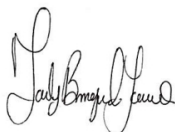
El propósito de CENS es contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor. Por ello, las solicitudes de nuestros usuarios las atendemos con responsabilidad, transparencia y calidez, dentro del marco normativo aplicable contenido principalmente en la ley 142 de 1994, resoluciones CREG, el contrato de servicios públicos con condiciones uniformes y las disposiciones.

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:



Marly Brigidh Yaruro Sanchez
AGENTE DE SERVICIO