

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 16 de Febrero de 2026

20261030005406

Señor(a)
AEJANDRA CLAVO
NOA MNZ B5 LTE 23 - TUCUNARE
Teléfono 3027216353
Correo Electrónico
San José De Cúcuta, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 29373277 de 22 de Enero de 2026
Número de cuenta 1131056-9

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°: 29373277
Fecha del acto que se notifica: 5-02-2026

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,



Luisa Alejandra Hernandez Lagu
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	<u>1131056</u>
PETENTE:	<u>AEJANDRA CLAVO</u>
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>29373277 22/01/2026</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20261030005406 16/02/2026</u>
Fecha de fijación:	<u>03/03/2026</u>
Fecha de desfijación:	<u>09/03/2026</u>
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."	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	29373277	Fecha de creación:	22/01/2026
Número de cuenta:	1131056-9	Meses reclamados:	1
Peticionario:	AEJANDRA CLAVO		
Dirección:	NOA MNZ B5 LTE 23 - TUCUNARE		
Teléfono:	3027216353		
Municipio:	San José De Cúcuta	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	05/02/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: La señora Alejandra Clavo, identificada con PPT 5699245 y teléfono 3027216353, en calidad de familiar, solicita la devolución de 23.43 kW del pin de emergencia generado el 30/12/2025, ya que no alcanzó a ingresarlo al medidor, debido al cambio del medidor retirado 14472333187. El cambio de medidor se realizó el día 22/01/2026, instalándose el medidor 14456004283. No autoriza la revisión del medidor y solicita que se le notifique a la vivienda Manzana B5 Lote 23 - Tucunare			
Decisión: Estimada señora Alejandra Clavo, Le saludamos cordialmente y agradecemos sinceramente la oportunidad que nos brinda al permitirnos comprender y abordar sus necesidades de manera efectiva. Nuestro objetivo primordial es ofrecer soluciones que estén a la altura de sus expectativas. En respuesta a su solicitud, tras realizar una verificación en nuestro sistema comercial, se identificó el proceso número 29038706, registrado el 28 de noviembre de 2025. En dicho proceso, el personal de reparaciones dejó el servicio conectado de manera directa al usuario con el fin de evitar que quedara sin suministro, ya que el medidor se encontraba en mal estado. Posteriormente, el servicio fue normalizado bajo la revisión 32972337 el 22 de enero de 2026, momento en el cual se procedió al cambio del medidor por daño. Es importante señalar que el usuario estuvo conectado al servicio de energía directa durante 24 días del 29-12-2025 al 22-01-2026, con un consumo estimado de 5.7 kilovatios por día. Este cálculo se obtiene basándonos en el aforo realizado según los electrodomésticos			

existentes en la revisión mencionada anteriormente de 173 kilovatios en el mes, lo que permite estimar un total de 80 kilovatios consumidos durante los 24 días en los que el servicio estuvo en modalidad directa.

Basándonos en lo anteriormente expuesto, hemos constatado que no es procedente generar el pin por concepto de devolución de kilovatios solicitado y no se accede a la reclamación del usuario, ya que el consumo estimado en el análisis anterior es superior a los kilovatios solicitados.

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:



EDWIN IGNACIO RODRIGUEZ RIVERA
AGENTE DE SERVICIO