

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

20261030009024

7200
CE7214

XXX, 13 de Marzo de 2026

Señor(a)
YESSICA ALEXANDRA MUÑOZ MEJIA
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico XXX
XXX, XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 29767796 de 19 de Febrero de 2026
Número de cuenta XXX

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°: 29767796
Fecha del acto que se notifica: 02-03-2026

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>XXX</u>	
PETENTE: <u>YESSICA ALEXANDRA MUÑOZ MEJIA</u>		
TIPO DE RESPUESTA: General () Acto (X)		
RADICADO ENTRADA / FECHA: <u>29767796 19/02/2026</u>		
RADICADO DE SALIDA / FECHA: <u>20261030009024 13/03/2026</u>		
Fecha de fijación: <u>18/03/2026</u>		
Fecha de desfijación: <u>25/03/2026</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°:	29767796	Fecha de creación:	19/02/2026
Número de cuenta:	XXX	Ítems reclamados:	1
Peticionario:	YESSICA ALEXANDRA MUÑOZ MEJIA		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	02/03/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: La señora Yessica Muñoz con cédula 1090405554, celular XXX en calidad de arrendataria, solicita la devolución de los kilovatios por motivo de cambio de medidor, ya que el día 8 de febrero generó reporte por falla en su servicio de energía, el personal técnico atendió el caso y lo dejó en servicio directo. Asimismo, se evidencia que el día 19-02-2026 le hicieron cambio de medidor bajo revisión 33130507, y el usuario contaba con un saldo de 19kW. No autoriza la revisión del medidor. Solicita se le notifique al correo XXX			
Decisión: Estimada señora Yessica, Le saludamos cordialmente y agradecemos la oportunidad que nos brinda de conocer sus necesidades, para que a partir de ellas podamos diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas. De acuerdo con el contenido de su solicitud, nos permitimos informarle que en nuestro sistema de gestión comercial se evidencia la revisión técnica número 33130507, ejecutada el día 19 02 2026, durante la cual se llevó a cabo el cambio de medidor. A continuación, compartimos los resultados de la intervención: Se realiza visita al predio en presencia de un familiar. En el lugar funciona una vivienda familiar en estado habitado, con servicio monofásico y tarifa recargable. Se encuentra medidor marca Hexing, número de serie 14382647601, instalado en poste, sin sello en tapa de bornes. Los sellos de tapa principal se encuentran normales. El medidor registra CR 0.7 A. Acometida aérea conforme.			

No se realizan pruebas con equipo AVM debido a que el medidor se encuentra bloqueado y en servicio directo, situación previamente atendida por el turno de reparación.

Se procede al retiro del medidor para laboratorio CENS y a la instalación de un medidor nuevo. Se efectúa el sellado correspondiente
Se deja el servicio normalizado.

El usuario permite la realización de aforo.

Asimismo, se validó que el medidor retirado (número 1430047835) tenía un saldo pendiente de 19.56 kilovatios. Sin embargo, entre el 08-02-2026 al 19-02-2026 (11 días en total), el servicio estuvo funcionando de manera directa, según el evento registrado

De acuerdo con la revisión técnica, se identificó un aforo de carga promedio de 120 kilovatios al mes (4 kilovatios por día). Por lo tanto, durante los 11 días de servicio directo, el consumo aproximado fue de 44 kilovatios. En este caso, no procede devolución al usuario, dado que el consumo real supera el valor previamente facturado.

De acuerdo a su solicitud, no se accede a su reclamación.

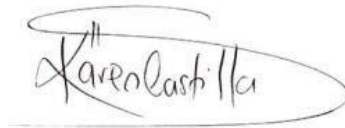
El propósito de CENS es contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor. Por ello, atendemos las solicitudes de nuestros usuarios con responsabilidad, transparencia y calidez, dentro del marco normativo aplicable contenido principalmente en la Ley 142 de 1994, las resoluciones de la CREG, el contrato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

Ha sido un verdadero gusto atenderle tengo

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: 20

Resuelto por:



KAREN DAYANNA CASTILLA SALAZAR
AGENTE DE SERVICIO