

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

20261030009257

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 16 de Marzo de 2026

Señor(a)
LUIS EDGAR MUÑOZ VERA
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX, XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 29745014 de 20 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°: 29745014
Fecha del acto que se notifica: 04-03-2026

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:	XXX
PETENTE:	LUIS EDGAR MUÑOZ VERA
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	29745014 20/02/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030009257 16/03/2026
Fecha de fijación:	24/03/2026
Fecha de desfijación:	30/03/2026
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."	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	29745014	Fecha de creación:	20/02/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	1
Peticionario:	LUIS EDGAR MUÑOZ VERA		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	04/03/2026		
Causa del reclamo:	Cobros por promedio		
Detalle de lo solicitado: El señor Luis Edgar Muñoz Vera, identificado con cédula 13442628, teléfono XXX, en calidad de usuario del servicio (arrendatario), reclama por el cobro promedio de 134 kilovatios en el período 05-01-2026 al 04-02-2026. Usuario indica que la vivienda permaneció sola desde el 13 de enero de 2026. Usuario manifiesta no tener correo electrónico. Se le informa que puede acercarse entre los días 13 y 19 de marzo de 2026 para recibir su respuesta de manera personal.			
Decisión: Estimado señor Luis: Le saludamos 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. En relación con su solicitud, identificada en el asunto, referente a la inconformidad por el cobro promedio de 134 kilovatios en el período del 05-01-2026 al 04-02-2026, nos permitimos darle respuesta en los siguientes términos: Tras analizar su reclamación y verificar nuestro sistema comercial, se evidenció que se facturó por consumo promedio en el período mencionado debido a la imposibilidad de acceso al medidor, el cual se encuentra dentro de la vivienda; y en el momento de la toma de lectura, el predio estaba con candado. Es importante señalar que este cobro se efectuó conforme a lo establecido en el capítulo V, cláusula 32A, numeral 2, literal c del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes. No obstante, el día 28-02-2026 la empresa realizó la revisión No. 33199483, en la cual se			

registró lo siguiente:

Al llegar al sitio, se observa inmueble solo, se logra recuperar la lectura 15847, ya que el medidor se encuentra dentro del predio sin candado. Se intenta contactar al número telefónico suministrado, sin obtener respuesta.

Con base en esta lectura recuperada y en lo dispuesto en el capítulo V, cláusula 32A, numeral 1, del mismo contrato, se procedió a realizar un ajuste de -72 kilovatios para el período 05-01-2026 al 04-02-2026, con lectura ponderada 15810, equivalentes a -\$37,498.

En consecuencia, se accede a su reclamación.

Por otra parte, le informamos que, de acuerdo al Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes, cláusula 43 Localización del sistema de medida: Los equipos de medida deberán estar localizados en zonas de fácil acceso desde el exterior del inmueble, permitiendo realizar la revisión del estado y funcionamiento de este, la lectura para la determinación del consumo facturable, y los demás aspectos para una eficiente atención al SUScriptor o USUARIO.

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:



MAIRA ALEJANDRA ORTIZ IBAÑEZ
AGENTE DE SERVICIO