

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

XXX, 07 de Abril de 2026

Señor(a)
MAILYN PRINCE
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 29992844 de 13 de Marzo de 2026
Número de cuenta XXX

| | |
|---|---|
|  | FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERIA ATENCIÓN CLIENTES. |
| NÚMERO USUARIO: | XXX |
| PETENTE: | MAILYN PRINCE |
| TIPO DE RESPUESTA: | General () Acto (X) |
| RADICADO ENTRADA / FECHA: | 29992844 13/03/2026 |
| RADICADO DE SALIDA / FECHA: | 20261030011407 07/04/2026 |
| Fecha de fijación: | 14/04/2026 |
| Fecha de desfijación: | 20/04/2026 |
| <small>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."</small> | |

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°: 29992844
Fecha del acto que se notifica: 24-03-2026

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: 1

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

| | | | |
|---------------------------|--|--------------------|------------|
| Proceso N°: | 29992844 | Fecha de creación: | 13/03/2026 |
| Número de cuenta: | XXX | Meses reclamados: | 1 |
| Peticionario: | MAILYN PRINCE | | |
| Dirección: | XXX | | |
| Teléfono: | XXX | | |
| Municipio: | XXX | Departamento: | XXX |
| Fecha respuesta: | 24/03/2026 | | |
| Causa del reclamo: | Inconformidad con el consumo o producción factura | | |
| Detalle de lo solicitado: | <p>La señora Mailyn Prince identificada con PPT 6124206 teléfono XXX en calidad de arrendataria, solicita devolución de Kw que quedaron de saldo en el medidor retirado, se evidencia en el sistema medidor numero 14377889622 retirado el 12/03/2026, como se manifiesta en la solicitud 29848587 del 27/02/2026 con orden de revisión 33219521 y le instalaron el medidor 14382624824 el día 12/03/2026, manifiesta que el contratista le indica tener 35.36Kw en el medidor retirado y le indico llamar para solicitar el traslado. Al verificar la observación en el sistema dejada por el compañero en terreno no se aprecia la información que dice el usuario de los Kw dejados en el medidor retirado, sin embargo, usuaria solicita se le valide y devuelva el saldo. NO autoriza revisión del medidor y solicita ser notificada en el predio XXX.</p> | | |
| Decisión: | <p>Estimada señora Mailyn:</p> <p>Reciba un cordial saludo. Agradecemos la oportunidad que nos brinda de conocer sus necesidades, con el fin de diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas.</p> <p>Después de analizar su reclamación y verificar la información registrada en nuestro sistema comercial, nos permitimos informarle que no es procedente devolver la totalidad del consumo de 35.36 kWh asociados al medidor retirado, debido a los siguientes hallazgos:</p> <ol style="list-style-type: none">1. El día 25-02-2025 se reportó daño del medidor N.º 14377889622, quedando el servicio en condición de servicio directo.2. El servicio fue normalizado el día 12-03-2026, instalando el nuevo medidor N.º 14382624824.3. La fotografía anexada evidencia un registro de 35.36 kWh, coincidiendo con lo manifestado | | |

en la reclamación.

4. El usuario permaneció 15 días en servicio directo.

5. El aforo permitido por la usuaria es de 50 kWh/día.

6. Cálculo del consumo estimado durante el servicio directo:

$50 \text{ kWh} / 30 \text{ días} = 1.66 \text{ kWh/día}$

$1.66 \text{ kWh/día} \times 15 \text{ días} = 25 \text{ kWh a cobrar}$

Diferencia entre el registro encontrado y el consumo estimado por aforo:

$35.36 \text{ kWh} - 25 \text{ kWh} = 10 \text{ kWh a devolver.}$

Con base en lo anterior, de los 35.36 kWh registrados, se descuentan 25 kWh correspondientes al análisis por aforo, resultando una devolución de 10 kWh.

Por tal motivo, se accede parcialmente a la reclamación presentada y se realiza la devolución de 10 kWh, los cuales han sido aplicados al medidor N.º 14382624824 mediante el PIN generado:

PIN: 1300-8167-8612-4237-1368

Ha sido un gusto atenderle. Quedamos atentos a cualquier inquietud adicional.

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:



MILBA YARELIS VERA

AGENTE DE SERVICIO