

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030012175

7200
CE7214

XXX, 13 de Abril de 2026

Señor(a)
JAVIER LOPEZ ARCINIEGAS
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 29992860 de 13 de Marzo de 2026
Número de cuenta XXX

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	JAVIER LOPEZ ARCINIEGAS
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	29992860 13/03/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030012175 13/04/2026
Fecha de fijación:	24/04/2026
Fecha de desfijación:	30/04/2026
<small>Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 83 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>	

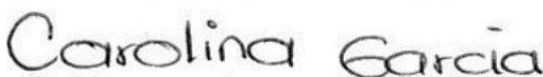
CENTRALES ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS, garantizándole sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la decisión adoptada por la Empresa y relacionado con el número del asunto, a través de este aviso.

Acto expedido por CENS N°: 29992860
Fecha del acto que se notifica: 30/03/2026

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,



Omaira Carolina Garcia Ortiz
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	29992860	Fecha de creación:	13/03/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	1
Peticionario:	JAVIER LOPEZ ARCINIEGAS		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	30/03/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado:	<p>El señor Javier López Arciniegas con cedula 13499107 teléfono XXX en calidad de propietario, solicita la devolución de Kilovatios, indica que presento falla del medidor y le realizaron cambio, no pudo ingresar una recarga realizada por valor de \$20.000 por un consumo 46.61 Kilovatios el día 08-03-2026 al medidor 14294085080 que le retiraron, solicita el traslado de esta energía al medidor instalado 14437122774. Se evidencia en sistema proceso de normalización 29873649 ejecutado el día 11/03/2026. NO autoriza revisión del medidor y solicita ser notificado a la dirección XXX.</p>		
Decisión:	<p>Apreciado señor Javier López Arciniegas, 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 46.61 Kilovatios por cambio de medidor, daremos respuesta en los siguientes términos:</p> <p>De acuerdo con la validación realizada en nuestro sistema comercial y el análisis efectuado, se evidencia que el día 11-03-2026 se ejecutó la revisión No. 33227693, en atención a la solicitud presentada por el usuario y gestionada bajo el proceso correspondiente.</p> <p>Durante la visita en terreno, se realizó la conexión para el cambio de medidor bicuerpo prepago en montaje integral, debido a que el display del repetidor presentaba daño físico, específicamente factura. Por lo anterior, se procedió a efectuar el respectivo cambio del equipo de medida, instalando un nuevo medidor suministrado por CENS. Posteriormente, se realizó la configuración del equipo y se dejó el servicio operando en condiciones normales.</p>		

Según lo anterior, se determinó que el usuario tuvo servicio activo desde el día 08-03-2026, que se realizó la recarga hasta el día 11-03-2026 cuando se efectuó el cambio de medidor; es decir, durante un periodo de 4 días

Con base en el historial de consumo, se estimó un promedio diario de 2,5 kWh. Por lo tanto, el consumo total fue de aproximadamente 10 kWh. Así mismo se concluye que durante ese tiempo el usuario contó con servicio normal.

En consecuencia, dicho valor será descontado del total de 46,66 kilovatios hora, los cuales constituyen el objeto del reclamo presentado por el usuario.

Visto lo anterior se realiza devolución y se genera nuevo PIN: Se realiza devolución de 37 kilovatios, generando PIN: 2005-7206-2486-4543-7356,

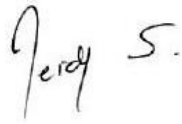
Le reiteramos nuestro interés en prestar un servicio ajustado a las necesidades de nuestros clientes y usuarios, por eso recuerda que puedes contactarnos a través de nuestros canales digitales para evitar desplazamientos que generan costos adicionales y contribuyen a la contaminación de nuestro planeta. 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.

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:



LEYDE MARICELA SANDOVAL DELGAD
AGENTE DE SERVICIO