

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030012363

7200
CE7214

XXX, 14 de Abril de 2026

Señor(a)
JORGE LEONARDO MANRIQUE GARCIA
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico XXX
XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 29991087 de 11 de Marzo 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°: 29991087
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

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
	NÚMERO USUARIO:	<u>XXX</u>
PETENTE: <u>JORGE LEONARDO MANRIQUE GARCIA</u>		
TIPO DE RESPUESTA: General () Acto (X)		
RADICADO ENTRADA / FECHA: <u>29991087 11/03/2026</u>		
RADICADO DE SALIDA / FECHA: <u>20261030012363 14/04/2026</u>		
Fecha de fijación: <u>24/04/2026</u>		
Fecha de desfijación: <u>30/04/2026</u>		
<small>Lo anterior de conformidad con el inciso segunda 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>		

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	29991087	Fecha de creación:	11/03/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	1
Peticionario:	JORGE LEONARDO MANRIQUE GARCIA		
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 Jorge Leonardo Manrique, identificado con cédula Nro. 1.093.757.625, teléfono (XXX), en calidad de propietario, solicita la devolución de los kilovatios por motivo de cambio de medidor, recarga realizada al medidor 14456008292 el día 03/03/2026 por un valor \$ 10,517 con consumo 24.51 kilovatios, número de pin 1545-3110-2958-4737-1286, usuario informa que no alcanzo a ingresar el pin de la recarga al medidor porque presentaba falla, reporte de falla el día 04/03/2026 radicado 29875789, usuario con servicio directo, le realizaron cambio de medidor el día 11/03/2026 medidor instalado 45162065903. No Autoriza revisión del medidor</p>		
Decisión:	<p>Apreciado señor Jorge Leonardo Manrique:</p> <p>Reciba un cordial saludo. Agradecemos sinceramente la oportunidad de atender su solicitud y de conocer sus inquietudes. Para CENS S.A. E.S.P. es fundamental escuchar a nuestros usuarios, ya que esto nos permite brindar respuestas claras, responsables y ajustadas a sus expectativas.</p> <p>En relación con su reclamación sobre la devolución de 24,51 kilovatios, asociados al medidor N.º 14456008292, retirado el 11 de marzo de 2026, le informamos que su caso fue analizado conforme a lo establecido en la cláusula 39 del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes. Como resultado de la validación técnica y comercial realizada, se determinó que no procede la devolución total de la energía reclamada.</p> <p>Durante la visita técnica N.º 33228881, efectuada el 11 de marzo de 2026 en presencia del propietario, se verificó que en el predio funciona una vivienda familiar habitada, con servicio monofásico bajo la modalidad de tarifa prepago.</p>		

El inmueble contaba con un medidor marca HEXING, identificado con el número 14456008292, ubicado en poste y que había sido dejado en servicio directo por el turno de reparaciones, con una carga inicial de CR 1.8. Los sellos principales se encontraron en condiciones normales; no obstante, la tapa de bornes no contaba con sellos, razón por la cual no fue posible realizar pruebas en ese momento.

Asimismo, se revisó la acometida aérea, la cual se encontró conforme y en adecuadas condiciones. Con la autorización del usuario, se procedió a realizar el aforo, el cambio y sellado del medidor, dejando el servicio debidamente normalizado. Finalmente, se instaló el sello de verificación verde N.º 9530.

Adicionalmente, se evidencia en nuestro sistema comercial que el 4 de marzo de 2026 se reportó una falla en el medidor prepago, bajo el evento N.º 4260016320. Durante la inspección realizada en esa fecha, se encontró que el equipo presentaba salida tipo filet y se evidenció presencia de agua al interior del medidor. Debido a esta condición, se dejó el servicio en paso directo y el caso fue remitido al área encargada para gestionar el cambio del medidor, situación que fue debidamente explicada al usuario.

De acuerdo con el registro del proceso N.º 29880606, el servicio permaneció en paso directo desde el 4 de marzo hasta el 11 de marzo de 2026, es decir, durante 7 días. Con base en las recargas efectuadas durante el mes de febrero, se estableció un consumo promedio diario de 2,75 kilovatios, lo que representa un consumo estimado de 19,25 kilovatios durante el período en servicio directo.

Teniendo en cuenta lo manifestado por usted, el 3 de marzo de 2026 realizó una recarga al medidor N.º 14456008292 por un valor de \$10.517, correspondiente a un consumo de 24,51 kilovatios, con PIN 1545-3110-2958-4737-1286. Dado que 19,25 kilovatios corresponden al consumo durante el período en servicio directo, se autoriza la devolución de 5 kilovatios, al medidor N.º 45162065903, generándose el siguiente PIN:

5760-9595-3297-8373-6478

Reiteramos nuestro compromiso de ofrecerle un servicio responsable, claro y ajustado a sus necesidades. Le invitamos cordialmente a hacer uso de nuestros canales digitales, los cuales le permiten realizar trámites de manera más ágil, evitando desplazamientos y contribuyendo al cuidado del medio ambiente. En CENS S.A. E.S.P. trabajamos con transparencia y calidez, en cumplimiento del marco normativo vigente, que incluye la Ley 142 de 1994, las resoluciones de la CREG, el contrato de condiciones uniformes y nuestras disposiciones internas.

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:



KRISBELL JULIANA CONTRERAS CAI
AGENTE DE SERVICIO