

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

XXX, 07 de Mayo de 2026

20261030015585

Señor(a)
CARLOS NIÑO
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico XXX
XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 30216504 de 07 de Abril 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°: 30216504
Fecha del acto que se notifica: 22-04-2026

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,



Luisa Alejandra Hernandez Lagu
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	CARLOS NIÑO
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	30216504 07/04/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030015585 07/05/2026
Fecha de fijación:	19/05/2026
Fecha de desfijación:	25/05/2026
<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>	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	30216504	Fecha de creación:	07/04/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	1
Peticionario:	CARLOS NIÑO		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	22/04/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado:	<p>El señor Carlos Niño con cédula 1093588155, celular XXX en calidad de usuario del servicio, solicita la devolución de los kilovatios por motivo de cambio de medidor retirado 14352025747 usuario indica que tenía kilovatios en el repetidor, pero no sabe cuantos. Reporte de falla el día 31/03/2026 radicado 30181305, usuario con servicio directo desde el 02/04/2026, le realizaron cambio de medidor el día 07/04/2026 medidor instalado 14437207609. No Autoriza revisión del medidor, solicita se notifique al correo XXX.</p>		
Decisión:	<p>Apreciado señor Carlos Niño:</p> <p>En atención a su reclamación, identificada en el asunto, relacionada con los kilovatios de saldo del medidor N.º 14352025747 y su solicitud de traslado de dichos kilovatios al nuevo medidor instalado N.º 14437207609, nos permitimos informarle lo siguiente:</p> <p>De acuerdo con el reporte generado en el sistema, el día 31/03/2026 se realizó una precarga de 22 kilovatios, gestionada por medio del bot Lucía. Al verificar el reporte de daño, se confirma que el servicio no fue dejado en modalidad de servicio directo, permaneciendo en condiciones normales de operación; sin embargo, el equipo de medida requería cambio debido a que no era posible visualizar correctamente el display, motivo por el cual se programó su reemplazo.</p> <p>El cambio del medidor se efectuó el día 07/04/2026. Conforme al promedio de consumo del usuario, se realizó el cálculo correspondiente del consumo registrado durante el período previo al cambio del equipo, determinándose que el saldo pendiente por trasladar corresponde a trece (13) kilovatios.</p>		

En virtud de lo anterior, se generó y entregó el PIN de alistamiento N.º 0674-4948-4172-1736-4104, el cual debe ser ingresado en el nuevo medidor N.º 14437207609. Una vez ingresado el PIN y al presionar el botón rojo correspondiente, el equipo recibirá los kilovatios resultantes del proceso de traslado.

De acuerdo a lo anterior se accede parcialmente a la reclamación.

Le reiteramos nuestro interés en prestar un servicio ajustado a las necesidades de nuestros clientes y usuarios. Recuerde que puede contactarnos a través de nuestros canales digitales para evitar desplazamientos que generan costos adicionales y contribuyen a la contaminación del planeta. Sabemos que cada acción cuenta y que, juntos, podemos hacer la diferencia.

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:



MARIANA JULYTZA AGUDELO SANCHE
AGENTE DE SERVICIO