

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

XXX, 08 de Mayo de 2026

Señor(a)
LUIS ERNESTO ORTIZ DIAZ
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico XXX
XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 30234534 de 08 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°: 30234534
Fecha del acto que se notifica: 24-04-2026

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,



Yulitza Geraldin Santos Guerre
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES
	EN PÁGINA WEB Y CARTELERA
	ATENCIÓN CLIENTES.
	NÚMERO USUARIO: <u>XXX</u>
	PETENTE: <u>LUIS ERNESTO ORTIZ DIAZ</u>
	TIPO DE RESPUESTA: General () Acto (X)
	RADICADO ENTRADA / FECHA: <u>30234534 08/04/2026</u>
	RADICADO DE SALIDA / FECHA: <u>20261030015779 08/05/2026</u>
	Fecha de fijación: <u>19/05/2026</u>
	Fecha de desfijación: <u>25/05/2026</u>
<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°:	30234534	Fecha de creación:	08/04/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	1
Peticionario:	LUIS ERNESTO ORTIZ DIAZ		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	24/04/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado:	<p>El señor Luis Ernesto Ortiz, con cédula 88176543, celular XXX, en calidad de propietario, solicita la devolución de los kilovatios por motivo de cambio de medidor, recarga realizada al medidor 14437112536 el día 31-03,2026 por un valor \$ 50.000 con consumo 95.79 kilovatios número de pin 2402-3969-1058-2372-6591, usuario informa que no alcanzó a ingresar el pin de la recarga al medidor porque presentaba falla, reporte de falla el día 31-03-2026 radicado 30176451, usuario con servicio directo, le realizaron cambio de medidor el día 08-04-2026, medidor instalado 14377903746. No Autoriza revisión del medidor, solicita se notifique a la dirección XXX.</p>		
Decisión:	<p>Estimado señor Luis:</p> <p>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>En relación con su reclamación, identificada en el asunto, referente a la devolución de los 95.79 kilovatios correspondientes a la recarga realizada el 31-03-2026 por el valor de \$50,000 al medidor retirado número 14437112536, no permitimos darle respuesta en los siguientes términos:</p> <p>Una vez validada la información en nuestro sistema comercial, se registra que el usuario reportó el día 31-03-2026, mediante el radicado No. 30176451, que se encontraba sin servicio de energía y según el evento No. 4260024026, se dejó con servicio directo el 01-04-2026.</p>		

Posteriormente, en la revisión No. 33336940, ejecutada el día 08-04-2026, se consignó lo siguiente:

"Se visita predio en presencia de propietario, funciona vivienda familiar en estado habitado con servicio monofásico y tarifa recargable. Se encuentra el medidor No. 14437112536, marca Hexing, instalado en el poste, sin sello en la tapa de bornes y con sello en la tapa principal normal. Carga de 0.7 amperios, acometida aérea conforme, con una lectura de 236700 kilovatios, sin recarga en el momento. No se realiza pruebas, ya que el medidor se encuentra bloqueado y en servicio directo realizado por turno de reparación. Se procede a retirar medidor para laboratorio CENS y se instala el equipo de medida nuevo No. 14377903746, marca Hexing, se realiza sellado de tapa de bornes 225041896 y sello de verificación verde 10802. Se deja servicio normalizado y el usuario permite realizar aforo."

Considerando que el cliente permaneció con servicio directo desde el 01-04-2026 hasta el 08-04-2026, transcurrieron 8 días. Para el cálculo del consumo, se tomó como referencia las recargas efectuadas en marzo de 2026, que suman un total de 181.98 kilovatios. Este valor se dividió entre 30 días, obteniendo un consumo diario de 6 kilovatios. Multiplicado por los 8 días en servicio directo, se obtiene un consumo de 48 kilovatios.

Al los 95.79 kilovatios suministrados en la recarga, se le restaron los 48 kilovatios, quedando aproximadamente 48 kilovatios.

Por lo tanto, para la devolución de los 48 kilovatios se ha generado el PIN: 1737-5171-3778-6411-1689.

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

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.

Ha sido un 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