

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

20261030031096

7200
CE7214

XXX, 01 de Septiembre de 2026

Señor(a)
JUAN CARLOS ORTEGA RODRIGUEZ
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 31752511 de 18 de Agosto 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°: 31752511
Fecha del acto que se notifica: 21/08/2026

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,



Angelica Isabel Parada Mendez
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	JUAN CARLOS ORTEGA RODRIGUEZ
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	31752511 18/08/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030031096 01/09/2026
Fecha de fijación:	23/09/2026
Fecha de desfijación:	29/09/2026

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 desconociera 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."

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	31752511	Fecha de creación:	18/08/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	1
Peticionario:	JUAN CARLOS ORTEGA RODRIGUEZ		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	21/08/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: El señor Juan Carlos Ortega identificado con cédula 88026509, celular XXX, en calidad de usuario, solicita el traslado de 45.19 kilovatios que tenía en su medidor 37150350140 retirado al medidor 14306034183 instalado con revisión 31624664 del día 15/08/2026 . No autoriza revisión del medidor, medio de notificación mensaje de texto y dirección XXX.			
Decisión: Estimado señor Juan Carlos, Reciba un cordial saludo. Le agradecemos la oportunidad que nos brinda para conocer sus necesidades, lo cual nos permite avanzar en la construcción de soluciones eficaces y acordes con sus expectativas. En atención a su solicitud relacionada con la devolución de 45.19 kilovatios asociados al medidor retirado N.º 37150350140, nos permitimos informarle lo siguiente: El 4 de agosto de 2026, mediante el proceso N.º 31600827, se reportó la falta de prestación del servicio de energía eléctrica. Durante la atención técnica se realizó visita al inmueble ubicado en XXX, donde se verificó que el equipo de medida presentaba fallas en el compartimiento de las baterías. Se efectuaron diferentes pruebas operativas, incluyendo el ingreso de códigos de activación y reinicio; sin embargo, el medidor continuó presentando la misma falla. Posteriormente, se inspeccionó el equipo instalado en el poste, encontrándose la infraestructura asociada en condiciones normales. Debido a que no fue posible restablecer el funcionamiento del medidor, se dejó el servicio en condición directa y se solicitó la intervención del área encargada para efectuar el reemplazo del medidor			

bicuerpo recargable.

Posteriormente, mediante la orden de inspección N.º 33834653, ejecutada el 15 de agosto de 2026, se realizó visita al predio en presencia del encargado. Durante la inspección se verificó que el inmueble corresponde a una vivienda familiar habitada con servicio monofásico y tarifa prepago. Se encontró instalado en gabinete el medidor marca Inhemeter N.º 37150350140, con los sellos de la tapa principal en estado normal y sin sello en la tapa de bornes. Asimismo, se registró una carga inicial de 2 amperios y se evidenció que el usuario continuaba en servicio directo, condición que había sido dejada por la atención anterior debido a la falla del equipo.

Teniendo en cuenta lo anterior, se procedió al retiro del medidor para su envío a laboratorio y la emisión del respectivo dictamen técnico. Adicionalmente, se instaló un nuevo medidor bicuerpo recargable, realizando el sellado de la tapa de bornes, de la caja del medidor y de los elementos de seguridad correspondientes. Finalmente, se dejó el servicio de energía debidamente normalizado y en correctas condiciones de funcionamiento.

Al validar el historial de consumos del cliente N.º XXX, se evidenció que durante el mes de junio registró un consumo de 90.79 kilovatios, equivalente a un promedio diario de 3.02 kilovatios. Considerando que el usuario permaneció en servicio directo entre el 7 y el 15 de agosto de 2026 (9 días), el consumo estimado para dicho periodo corresponde a 27.23 kilovatios, valor inferior al saldo de 45.19 kilovatios reclamados.

Por lo anterior, se accede parcialmente a la devolución de 18 kilovatios mediante pin número 6909-2190-6120-0175-3339.

En CENS trabajamos con el propósito de contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor. Atendemos las solicitudes de nuestros usuarios con responsabilidad, transparencia y calidez, dentro del marco normativo aplicable, principalmente la Ley 142 de 1994, las resoluciones de la CREG, el Contrato de Condiciones Uniformes de Servicios Públicos y nuestras disposiciones internas que regulan procedimientos y competencias.

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:



CLAUDIA PATRICIA PENARANDA LOP
AGENTE DE SERVICIO