

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 22 de Octubre de 2025

20251030041076

Señor(a)
DANIEL BARRIENTOS
MNZ AD LOTE - 2 - LA FORTALEZA
Teléfono 3202109656
Correo Electrónico
San José De Cúcuta, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 27923665 de 24 de Septiembre de 2025
Número de cuenta 642716-5

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°: 27923665
Fecha del acto que se notifica: 10-10-2025

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:	<u>642716</u>
PETENTE:	<u>DANIEL BARRIENTOS</u>
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>27923665 24/09/2025</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20251030041076 22/10/2025</u>
Fecha de fijación:	<u>31/10/2025</u>
Fecha de desfijación:	<u>07/11/2025</u>
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."	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	27923665	Fecha de creación:	24/09/2025
Número de cuenta:	642716-5	Meses reclamados:	1
Peticionario:	DANIEL BARRIENTOS		
Dirección:	MNZ AD LOTE - 2 - LA FORTALEZA		
Teléfono:	3202109656		
Municipio:	San José De Cúcuta	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	10/10/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: El señor Daniel Barrientos con cédula 88026639 de Tibú, teléfono 3202109656 en calidad de propietario, manifiesta inconformidad por el consumo de su recarga del día 24/09/2025 por valor de \$10,000 por 11.47kw/h menciona que ingresó la recarga pero nunca llegó la energía, se consulta última recarga recibida 1326-2920-9134-3490-9241, se consulta saldo y sale 00kw. usuario inconforme ya que nunca tuvo energía y no es posible que en menos de 2 hrs se consuma 11 kw, usuario no autoriza revisión del medidor.			
Decisión: Estimado señor Daniel. 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. Teniendo en cuenta que su solicitud se refiere a la inconformidad de la duración de la recarga realizada el 24-09-2025 por valor de \$10,000 por 11.47kw/h , nos permitimos informar que daremos respuesta en los siguientes términos: Esta electrificadora, con base en lo establecido en la cláusula 39 del Contrato de Prestación de Servicios Con Condiciones Uniformes que reza Consumo facturable a suscriptores o usuarios con sistema de medición prepago o recargable informa: El consumo facturable a los SUSCRIPTORES o USUARIOS cuyo equipo de medida corresponda a un sistema de medición prepago será determinado por la cantidad de kilovatios hora de energía eléctrica que el SUSCRIPTOR o USUARIO acepte pagar en forma anticipada, teniendo en cuenta las condiciones técnicas del medidor. El SUSCRIPTOR o USUARIO será			

el único responsable del consumo de la energía eléctrica prepagada, razón por la cual libera expresamente a CENS por cualquier clase de perjuicio que se le cause en el evento de que se agote la energía antes del tiempo previsto al momento de su contratación.

La cantidad de energía eléctrica se calculará dividiendo el prepago neto, sobre la tarifa, considerando subsidios o contribuciones, consumo de subsistencia y demás condiciones tarifarias vigentes al momento de la activación del prepago. Dicha cantidad deberá ser informada al SUSCRIPTOR o USUARIO en el momento de la activación. La vigencia del derecho a consumir las cantidades prepagadas es indefinida y deberá ser informada al SUSCRIPTOR o USUARIO en el momento del pago.

El prepago no comprende en sí pagos a terceros, a excepción de los acuerdos facturación conjunta de los servicios de saneamiento básico (Veolia)

El consumo facturable en la forma dispuesta en esta cláusula constará en un documento que CENS le entregará al SUSCRIPTOR o USUARIO luego de convenir el suministro de prepago de la energía, el cual es equivalente a la factura y contra el proceden todos los recursos.

En el evento en que el SUSCRIPTOR o USUARIO se acoja al sistema de pago anticipado o prepago, o este se implemente por parte de CENS, y tenga obligaciones pendientes, de cada pago anticipado que realice se aplicará hasta un 10% para cubrir el valor de la cartera vencida hasta su cancelación total, sin perjuicio de que se pacte otra forma de pago.

En ese sentido, es preciso aclarar que el costo de la tarifa aplicado a las recargas realizadas en el último mes fue de \$1003.6989, valor sobre el cual se aplica el subsidio del 60% por ser estrato uno (1) al consumo base de subsistencia que corresponde a 173 kilovatios de acuerdo a la altura sobre el nivel del mar del municipio. Asimismo, se aclara que la cuenta de usuario que nos ocupa tiene una obligación pendiente, la cual está siendo cancelada con un 10% de cada pago anticipado que realice.

Finalmente, es pertinente referir que el consumo es directamente proporcional al uso que se le dé a los electrodomésticos presentes en el inmueble, como de las fuentes de energía tomacorrientes, así las cosas, se recomienda hacer uso racional y adecuado del servicio, tomando acciones eficaces para evitar el aumento del consumo de energía en el inmueble.

Le informamos que es recomendable realizar una revisión de sus instalaciones eléctricas internas. Este procedimiento puede ayudar a identificar posibles fallos o deficiencias que podrían estar generando un consumo elevado de energía.

Un mantenimiento adecuado de sus instalaciones no solo puede contribuir a reducir su consumo de energía, sino también a mejorar la seguridad de su hogar. Le sugerimos contactar a un electricista certificado para llevar a cabo esta revisión.

Visto lo anterior no se accede a la reclamación.

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:



MILBA YARELIS VERA
AGENTE DE SERVICIO