

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 04 de Noviembre de 2025

20251030042559

Señor(a)
OLGA CARRILLO MIRANDA
KDX 4-E-1 - SABANA VERDE
Teléfono 3162865397
Correo Electrónico
San José De Cúcuta, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 28130000 de 14 de Octubre de 2025
Número de cuenta 495042-5

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°: 28130000
Fecha del acto que se notifica: 22-10-2025

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:	495042
PETENTE:	OLGA CARRILLO MIRANDA
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	28130000 14/10/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030042559 4/11/2025
Fecha de fijación:	12/11/2025
Fecha de desfijación:	19/11/2025
Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 83 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°:	28130000	Fecha de creación:	14/10/2025
Número de cuenta:	495042-5	Meses reclamados:	1
Peticionario:	OLGA CARRILLO MIRANDA		
Dirección:	KDX 4-E-1 - SABANA VERDE		
Teléfono:	3162865397		
Municipio:	San José De Cúcuta	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	22/10/2025		
Causa del reclamo:	Cobros por promedio		
Detalle de lo solicitado: La señora Olga Carrillo Miranda, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.003.335.800 y número de contacto (316) 286 5397, en calidad de hija de la propietaria, manifiesta inconformidad con el cobro por promedio realizado en los periodos del 24/07/2025 al 22/08/2025, equivalente a 39 kilovatios, y del 23/08/2025 al 23/09/2025, equivalente a 44 kilovatios. Informa que el medidor se encuentra apagado, impidiendo la verificación de la lectura. Por lo anterior, solicita revisión técnica y autoriza la misma, así como el cambio del medidor si es necesario.Usuaría manifiesta no tener correo electrónico. Se le informa que puede acercarse entre los días 05/11/2025 y 11/11/2025 para recibir su respuesta de manera personal.			
Decisión: Estimada señora Olga Carrillo Miranda, 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. Le informamos que una vez analizada su reclamación y verificado nuestro sistema comercial, se evidencia que en los periodos del 24/07/2025 al 22/08/2025, y del 23/08/2025 al 23/09/2025 , se realizaron cobros por promedio de 39 y 44 kilovatios respectivamente, por motivo de medidor destruido, razón por la cual se generó visita N° 32683252, de la cual se obtuvo que, Se realiza visita técnica para la intervención de equipo de medida bicuerpo, modalidad Pospago. Durante la inspección de constante que el repetidor se encuentra en óptimas condiciones físicas. El medidor presenta condición de relé abierto. Se procede a la verificación del estado físico del equipo, evidenciando integración estructural y ausencia de anomalías visibles. Se ejecuta mantenimiento preventivo al sistema de medida, efectuando			

reconfiguración mediante códigos de parametrización, garantizando la correcta operatividad del dispositivo. Posteriormente, se desarrollan pruebas metrológicas y de funcionalidad: prueba en vacío, integración y verificación de constante. Todas las pruebas arrojan resultados satisfactorios (OK) finalmente, Se recupera lectura 4224.

Por tal motivo, es procedente, realizar ajuste para corregir este promedio, de la siguiente manera, lectura recuperada 4224 menos última lectura real 3709, nos da un total a cobrar de 515 kilovatios a cobrar en estos periodos reclamados. En consecuencia, se distribuye el consumo de la siguiente manera, a saber:

Para el periodo del 24/07/2025 al 22/08/2025 se ajusta de 39 kilovatios a 257 kilovatios, es decir, se cargan 218 kilovatios adicionales dejando lectura ponderada 3966.

Para el periodo del 23/08/2025 al 23/09/2025 se ajusta de 44 kilovatios a 258 kilovatios, es decir, se cargan 214 kilovatios adicionales dejando lectura ponderada 4224.

Visto lo anterior, se accede a su reclamación y se modifican los consumos objeto de reclamo.

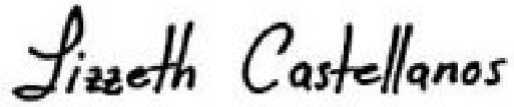
Le reiteramos nuestro interés en prestar un servicio ajustado a las necesidades de nuestros clientes y usuarios, por eso recuerda que puedes contactarnos a través de nuestros canales digitales y así evitar desplazamientos que le generan sobre costos y contaminan nuestro planeta. Sabemos que toda acción cuenta y que juntos podemos hacer la diferencia. ¡Feliz día!

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.

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:



LIZZETH ANDREA CASTELLANOS CAL
AGENTE DE SERVICIO