

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 19 de Noviembre de 2025

20251030044677

Señor(a)

REINELINA ABRIL ABRIL

KDX 427-130 LAS PALMAS - VDA LAS PALMAS

Teléfono 3181116491

Correo Electrónico

Convención, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 28227561 de 22 de Octubre de 2025

Número de cuenta 507703-8

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°: 28227561

Fecha del acto que se notifica: 7-11-2025

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

 <p>FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.</p>	
NÚMERO USUARIO: <u>507703</u>	
PETENTE: <u>REINELINA ABRIL ABRIL</u>	
TIPO DE RESPUESTA: General <input type="checkbox"/> Acto <input checked="" type="checkbox"/>	
RADICADO ENTRADA / FECHA: <u>28227561 22/10/2025</u>	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: <u>20251030044677 19/11/2025</u>	
Fecha de fijación: <u>09/01/2026</u>	
Fecha de desfijación: <u>16/01/2026</u>	
<small>Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 69 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 Nº:	28227561	Fecha de creación:	22/10/2025
Número de cuenta:	507703-8	Meses reclamados:	2
Peticionario:	REINELINA ABRIL ABRIL		
Dirección:	KDX 427-130 LAS PALMAS - VDA LAS PALMAS		
Teléfono:	3181116491		
Municipio:	Convención	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	07/11/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado:	<p>La señora Reinelina Abril con documento 1004817763 teléfono 3181116491 en calidad de usuaria del servicio de energía manifiesta inconformidad por el consumo de 297 kilovatios durante el periodo de 22/06/2025 al 22/08/2025 y el consumo de 348 kilovatios durante el periodo de 23/04/2025 al 21/06/2025, no presenta lectura no autoriza revisión. Usuario manifiesta no tener correo electrónico. Se le informa que puede acercarse entre los días 13y 19 de noviembre para recibir su respuesta de manera personal.</p>		
Decisión:	<p>Estimada señora Reinelina Abril</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>Le informamos que una vez analizada su reclamación y verificado nuestro sistema comercial se evidencia que en los periodos del 23/04/2025 al 21/06/2025 y el periodo de 22/06/2025 al 22/08/2025 se registró consumo de 297 y 348 kilovatios por un posible error de lectura,</p> <p>Sin embargo, se ejecuta orden número 32721583 donde se realiza revisión y se encuentra medidor funcionando normal el mismo está ubicado en estrategia rural y le registra energía a una vivienda unifamiliar, se descartan fugas de energía y daños eléctricos internos. según lectura verificada y bservacui9on del lector se debe ajustar la lectura tomada en el periodo anterior</p> <p>Teniendo en cuenta lo antes descrito se procedió a ajustar el consumo de los periodos 23-04-2025 al 21-06-2025 y el periodo de 22-06-2025 al 22-08-2025 y así aplicar precio y</p>		

subsidio correctamente quedando entonces así:

Ajuste en kWh de 645 a 329 y Valor ajustado en \$ (6 cptos) de 403,548 a 177,202 . Se realiza ajuste de -316 kilovatios en total para dos periodos, teniendo en cuenta revisión 32721583 en la cual, se logró validar lectura 7435, por lo cual, se cobra consumo por diferencias de lectura, de la siguiente manera:

para el periodo 23-04-2025 al 21-06-2025 al se descuentan -130 kilovatios

para el periodo 21-06-2025 al 22-08-2025 se descuentan -186 kilovatios

Dejando como lectura ponderada 7168

Visto a lo anterior se accede a su reclamación ajustando el consumo real de los períodos anteriormente mencionados

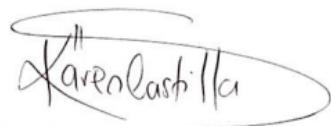
El propósito de CENS es contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor. Por ello, las solicitudes de nuestros usuarios las atendemos con responsabilidad, transparencia y calidez, dentro del marco normativo aplicable contenido principalmente en la ley 142 de 1994, resoluciones CREG, el contrato de servicios públicos con condiciones uniformes y las disposiciones normativas internas asociadas a competencia para resolver, procedimientos y procesos.

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:



KAREN DAYANNA CASTILLA SALAZAR
AGENTE DE SERVICIO