

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20251030046366

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 02 de Diciembre de 2025

Señor(a)

FREDY REYES LLANO

NOA CAS 30 - URB. BRISAS DEL CESAR
Teléfono 3005511025
Correo Electrónico
Gamarra, Cesar

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 28481180 de 12 de Noviembre de 2025
Número de cuenta 614562-8

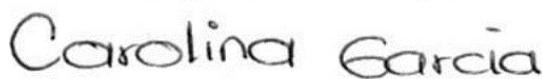
CENTRALES ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS, garantizándole sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la decisión adoptada por la Empresa y relacionado con el número del asunto, a través de este aviso.

Acto expedido por CENS N°: 28481180
Fecha del acto que se notifica: 20/11/2025

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,



Omaira Carolina Garcia Ortiz
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	<u>614562</u>
PETENTE:	<u>FREDY REYES LLANO</u>
TIPO DE RESPUESTA:	<u>General</u> <input type="checkbox"/> <u>Acto</u> <input checked="" type="checkbox"/>
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>28481180</u> <u>12/11/2025</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20251030046366</u> <u>02/12/2025</u>
Fecha de fijación:	<u>24/12/2025</u>
Fecha de desfijación:	<u>31/12/2025</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>	
<small>Página 1 de 1</small>	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso Nº:	28481180	Fecha de creación:	12/11/2025
Número de cuenta:	614562-8	Meses reclamados:	1
Peticionario:	FREDY REYES LLANO		
Dirección:	NOA CAS 30 - URB. BRISAS DEL CESAR		
Teléfono:	3005511025		
Municipio:	Gamarra	Departamento:	Cesar
Fecha respuesta:	20/11/2025		
Causa del reclamo:	Cobros por promedio		
Detalle de lo solicitado:	<p>El señor Fredy Reyes Llano, con cédula 1098630030, celular 3005511025, en calidad de usuario del servicio, presenta inconformidad con el consumo promedio facturado en el periodo del 11/10/2025 al 10/11/2025 por 0 kilovatios, no reporta lectura, no autoriza costo de la revisión. Usuario manifiesta no tener correo electrónico. Se le informa que puede acercarse entre los días 4 y 11 de diciembre para recibir su respuesta de manera personal.</p>		
Decisión:	<p>Estimado señor Fredy Reyes,</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>Teniendo en cuenta que su solicitud identificada en el asunto se refiere a la inconformidad con el consumo de 0 kilovatios facturados en el periodo comprendido del 11/10/2025 al 10/11/2025, daremos respuesta en los siguientes términos:</p> <p>Le informamos que, una vez analizada su reclamación y verificada la información en nuestro sistema comercial, se determinó que el valor facturado por concepto de energía no corresponde al consumo real, esto se debe a que el consumo registrado en el período objeto de reclamación equivalente a 0 kilovatios/hora, fue inicialmente calculado por promedio, conforme a lo establecido en la cláusula 32A del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes, debido a que el medidor se encontraba suspendido por falta de pago.</p> <p>Asimismo, con el fin de verificar la lectura, se generó la revisión No. 32809164, realizada el 14 de noviembre de 2025. Durante la visita al predio se encontró el medidor ubicado en la</p>		

fachada, en buen estado visual, y se tomó y verificó la lectura 7939. En el momento de la visita no hubo quien atendiera.

Por lo tanto, se realiza ajuste para cargar 136 kilovatios/horas por valor de \$67.078 el cual corresponden al promedio enviado en el periodo 11 de octubre de 2025 al 10 de noviembre de 2025, puesto que en este periodo se facturó 0 kilovatios/horas y se debían facturar 136 kilovatios/horas correspondientes a la diferencia de lecturas.

De acuerdo con lo expuesto anteriormente y tras realizar el análisis correspondiente, se realiza ajuste para cargar 136 kilovatios en el periodo objeto de reclamo, teniendo en cuenta lectura 7939 del día 14 de noviembre de 2025, recuperada en la revisión No. 32809164, menos la última lectura real 7786, la diferencia es 136 kilovatios a facturar. Se realiza el siguiente análisis: $7939 - 7786 = 156 / 35 \times 31 \text{ (días)} = 136 \text{ kilovatios}$. Lectura ponderada 7786 + 136 = 7922.

Visto lo anterior, se accede a su reclamación y se ajusta el consumo facturado en el periodo objeto de reclamo.

Aprovechamos esta comunicación para compartirle algunas recomendaciones que pueden ayudarle a hacer un uso más eficiente de la energía en su hogar. Le sugerimos desconectar los electrodomésticos que no esté utilizando, aprovechar la luz natural durante el día, usar bombillos LED, mantener el aire acondicionado a una temperatura moderada, utilizar la lavadora con cargas completas y preferir electrodomésticos con sello de eficiencia energética. También es útil revisar que los equipos como neveras y aires acondicionados estén en buen estado, ya que un mal funcionamiento puede aumentar el consumo sin notarlo. Pequeñas acciones como estas pueden generar un ahorro significativo en su factura mensual.

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 para evitar desplazamientos que generan costos adicionales y contribuyen a la contaminación de 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.

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: 9,700

Resuelto por:



YERSON ANDRES VARGAS CHAPARRO
AGENTE DE SERVICIO