

## NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

20251030047294

7200  
CE7214

San José De Cúcuta, 09 de Diciembre de 2025

Señor(a)  
**CARMENZA ORTIZ ARENAS**  
KDX 18 (253022) - VDA SANTA RITA  
Teléfono 3204334768  
Correo Electrónico  
Abrego, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 28468963 de 11 de Noviembre de 2025  
Número de cuenta 253022-9

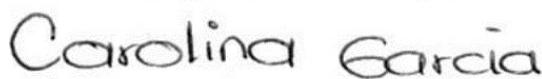
CENTRALES ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS, garantizándole sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la decisión adoptada por la Empresa y relacionado con el número del asunto, a través de este aviso.

Acto expedido por CENS N°: 28468963  
Fecha del acto que se notifica: 26/11/2025

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

	<b>FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.</b>
<b>NÚMERO USUARIO:</b> <u>253022</u>	
<b>PETENTE:</b> <u>CARMENZA ORTIZ ARENAS</u>	
<b>TIPO DE RESPUESTA:</b> General <input type="checkbox"/> Acto <input checked="" type="checkbox"/>	
<b>RADICADO ENTRADA / FECHA:</b> <u>28468963 11/11/2025</u>	
<b>RADICADO DE SALIDA / FECHA:</b> <u>20251030047294 09/12/2025</u>	
<b>Fecha de fijación:</b> <u>19/01/2026</u>	
<b>Fecha de desfijación:</b> <u>23/01/2026</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 considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso."</small>	
<small>Página 1 de 1</small>	

## RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso Nº:	28468963	Fecha de creación:	11/11/2025
Número de cuenta:	253022-9	Meses reclamados:	2
Peticionario:	CARMENZA ORTIZ ARENAS		
Dirección:	KDX 18 (253022) - VDA SANTA RITA		
Teléfono:	3204334768		
Municipio:	Abrego	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	26/11/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado:	<p>La señora Carmenza Ortiz Arenas, identificada con cédula 60.416.698 expedida en Abrego, teléfono:3204334768, en su calidad de propietaria manifiesta inconformidad por el consumo de 369 kilovatios facturados en el período 15-07-2025 a 13-09-2025, Informa que en el predio solo cuentan con nevera, no cuentan con más aparatos electrónicos que le generen consumo, comprende que anteriormente las facturas eran elevadas, pero nunca fue un valor como el actual y aun así cuando utilizaba motobomba, habitan las mismas personas en el inmueble Por tal motivo, requiere visita para verificar lectura, y se determine la causa del alto consumo. No presenta lectura actual, no acepta cobro de la revisión, autoriza ser notificada en la dirección del predio debido a que no cuenta con correo electrónico. Se le informa que puede acercarse del 02-12-2025 a 09-12-2025 para recibir su respuesta personalmente.</p>		
Decisión:	<p>Estimada señora Carmenza Ortiz Arenas,</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>En relación con su reclamación, identificada en el asunto, y que se refiere a la inconformidad por el consumo o producción de la factura de 369 kilovatios correspondiente al período del 15-07-2025 a 13-09-2025, le daremos respuesta en los siguientes términos:</p> <p>Después de revisar el consumo facturado para el período 15-07-2025 a 13-09-2025, que asciende a 369 kilovatios, podemos confirmar que este no presenta una desviación significativa, ya que no supera el límite de variación permitido de 438.14 kilovatios límite superior. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los</p>		

últimos 6 períodos facturados, basados en lecturas reales.

Conforme al capítulo 5, cláusula 32B, literal e, del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes, el consumo del usuario puede variar hasta el límite indicado sin que se considere un aumento significativo. Por lo tanto, la empresa no está obligada a realizar una revisión previa a la facturación para determinar la causa de la desviación, de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

Por otra parte, y teniendo en cuenta la solicitud del usuario, se genera verificación número 32809158 donde se toma lectura 14334 del día 18-11-2025, la cual se encuentra menor a la facturada, presentando así error en la toma de lectura; así mismo se obtuvo la siguiente observación:

Se revisa medidor, su funcionamiento es normal; equipo de medidas se encuentra ubicado en estrategia rural y registra el consumo de una vivienda familiar.

Por lo tanto; se realizó ajuste para el período en reclamación del 15-07-2025 a 13-09-2025, se facturan 69 kilovatios, se pondera lectura 14259, se ajustan (-300 kilovatios) a favor del cliente. Por tanto, se entrega factura a cancelar por valor de \$8,221 pesos.

De acuerdo con lo anterior, se accede a la reclamación interpuesta por error en toma de lectura.

Finalmente, es pertinente referir que el consumo de energía es directamente proporcional al uso de los electrodomésticos y tomas corrientes en el inmueble. Por ello, se recomienda hacer uso racional y adecuado del servicio, tomando acciones eficaces para evitar el aumento del consumo de energía en el inmueble. También sugerimos revisar periódicamente el funcionamiento de sus equipos eléctricos y las conexiones.

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: 150,000

Resuelto por:



\_\_\_\_\_  
Marly Brigidh Yaruro Sanchez  
AGENTE DE SERVICIO