

## NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200  
CE7214

San José De Cúcuta, 12 de Diciembre de 2025

20251030047934

Señor(a)

**ANDREA LEON**

CLL 9 13-09 MERCADO (163456) - MERCADO

Teléfono 3205934889

Correo Electrónico imperiodelosduquesas@gmail.com

Ocaña, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 28707581 de 26 de Noviembre de 2025

Número de cuenta 163456-3

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°: 28707581

Fecha del acto que se notifica: 27-11-2025

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

	<b>FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.</b>	
	NÚMERO USUARIO: <u>163456</u>	
	PETENTE: <u>ANDREA LEON</u>	
	TIPO DE RESPUESTA: General ( ) Acto <input checked="" type="checkbox"/>	
	RADICADO ENTRADA / FECHA: <u>28707581 26/11/2025</u>	
	RADICADO DE SALIDA / FECHA: <u>20251030047934 12/12/2025</u>	
	Fecha de fijación: <u>15/01/2026</u>	
	Fecha de desfijación: <u>21/01/2026</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>		

## RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	28707581	Fecha de creación:	26/11/2025
Número de cuenta:	163456-3	Meses reclamados:	1
Peticionario:	ANDREA LEON		
Dirección:	CLL 9 13-09 MERCADO (163456) - MERCADO		
Teléfono:	3205934889		
Municipio:	Ocaña	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	27/11/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
<b>Detalle de lo solicitado:</b> La señora Andrea Leon identificada con cedula de ciudadanía 1.093.748.350 y celular 320 593 48 89; en calidad de usuaria del servicio, presenta reclamación por el cobro generado en el periodo del 21-10-2025 a 19-11-2025 en donde se facturaron 2079 kilovatios manifiesta que en el inmueble se realizo cambio de medidor el día 26 de septiembre de 2025 y se le realizo una reliquidación consumo en el periodo anterior la cual no se tuvo en cuenta. Suministra correo electrónico para efectos de notificación.			
<b>Decisión:</b> Apreciada señora Andrea León, 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.  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 2079 kilovatios correspondiente al periodo del 21-10-2025 al 19-11-2025, le daremos respuesta en los siguientes términos: Después de revisar el consumo facturado para el periodo 21-10-2025 al 19-11-2025, que asciende a 2079 kilovatios, se identifica que el consumo se calculó en base a la diferencia de lecturas registradas en sistema; sin embargo, se logra evidenciar que el día 26-09-2025 mediante proceso No. 27841403 se realizó cambio de medidor debido a que este se había quemado, lo que produjo que durante el periodo del 20-09-2025 al 20-10-2025 se factura un consumo de 1800 kilovatios correspondiente a 24 días, como los periodos de facturación son de 31 días, se procedió a dividir 1800 kilovatios en 24 días facturados dando como resultado un consumo diario de 75 kilovatios los cuales se multiplicaron por 31 días lo que genera un consumo de 2325 kilovatios, por lo cual se carga en el periodo del 20-09-2025 al 20-10-2025 un consumo de 525 kilovatios que corresponden a los 7 días pendientes por facturar.			

Ahora bien, en el periodo del 21-10-2025 al 19-11-2025 se había facturado solo en base a la lectura inicial antes de realizar la ponderación de los días faltantes, por lo anterior se procede a realizar ajuste de -525 kilovatios en el periodo del 21-10-2025 al 19-11-2025 por valor de \$-544.142 pesos, accediendo de esta forma a su reclamación.

Finalmente, es pertinente referir que el consumo de energía es directamente proporcional al uso de los electrodomésticos y tomacorrientes 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.

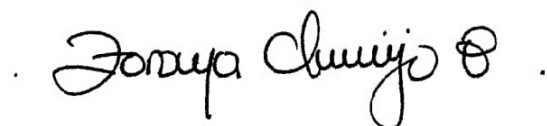
Le reiteramos nuestro interés en prestar un servicio ajustado a las necesidades de nuestros clientes y usuarios, por eso recuerda que puedes contactarnos a través de nuestros canales digitales para evitar desplazamientos que generan costos adicionales y contribuyen a la contaminación de nuestro planeta. 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.

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: 4,093,303

Resuelto por:



ZORAYA INES CLAVIJO BOHORQUEZ  
AGENTE DE SERVICIO