

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

20251030050260

San José De Cúcuta, 31 de Diciembre de 2025

Señor(a)
OSLEIDY ANGARITA RAMIREZ
NOA FINCA 1 - VDA LA LAGUNA
Teléfono 3143912444
Correo Electrónico
Hacarí, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 28878629 de 11 de Diciembre de 2025
Número de cuenta 1109423-4

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°: 28878629
Fecha del acto que se notifica: 19/12/2025

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,



Angelica Isabel Parada Mendez
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	1109423
PETENTE:	<u>OSLEIDY ANGARITA RAMIREZ</u>
TIPO DE RESPUESTA:	<input type="checkbox"/> General <input checked="" type="checkbox"/> Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	28878629 11/12/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030050260 31/12/2025
Fecha de fijación:	12/02/2026
Fecha de desfijación:	18/02/2026

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 considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso."

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso Nº:	28878629	Fecha de creación:	11/12/2025
Número de cuenta:	1109423-4	Meses reclamados:	2
Peticionario:	OSLEIDY ANGARITA RAMIREZ		
Dirección:	NOA FINCA 1 - VDA LA LAGUNA		
Teléfono:	3143912444		
Municipio:	Hacarí	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	19/12/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado:	<p>La señora Osleidy Angarita identificada con cedula 1004942442 y celular 3143912444 en calidad de propietaria reclama por el ajuste de 411 kilovatios facturados en el periodo del 17-07-2025 al 16-09-2025, la usuaria manifiesta el medidor se encuentra en buenas condiciones no como se argumenta que estaba quemado, adicional indica que en la zona donde vive no se han presentado tampoco enfrentamientos que hayan impedido el ingreso. Usuario manifiesta no tener correo electrónico. Se le informa que puede acercarse entre los días 02-01-2026 y 09-01-2026 para recibir su respuesta de manera personal.</p>		
Decisión:	<p>Apreciada señora Osleidy Angarita, en relación con su reclamación, identificada en el asunto, y que se refiere a la inconformidad por la reliquidación de 411 kilovatios facturados en el periodo del 17-07-2025 al 16-09-2025, le daremos respuesta en los siguientes términos.</p> <p>Le informamos que una vez analizada su reclamación y verificando nuestro sistema comercial, se logró determinar que el valor facturado por concepto de energía es correcto, corresponde a la diferencia de lecturas tomada en terreno.</p> <p>Se evidencia que durante los periodos del 18-11-2024 al 16-01-2025, del 17-01-2025 al 17-03-2025, del 18-03-2025 al 17-05-2025, del 18-05-2025 al 16-07-2025 y del 17-07-2025 al 16-09-2025, no se pudo realizar la toma de lectura, por lo tanto, se había facturado por promedio un consumo de 148 kilovatios; se logra la toma de lectura de 2106 el día 14-11-2025 se evidencia que estaba pendiente por facturarse un consumo de 1430 kilovatios de los periodos del 17-01-2025 al 17-03-2025, del 18-03-2025 al 17-05-2025, del 18-05-2025 al 16-07-2025 y del 17-07-2025 al 16-09-2025.</p>		
En base a lo establecido en el Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones			

Uniformes, específicamente en la Cláusula IV. De la factura de servicios públicos, Cláusula 27. Cobros inoportunos: Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no se facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores.

Por lo tanto se procede a realizar ajuste en los períodos del 18-03-2025 al 17-05-2025, del 18-05-2025 al 16-07-2025 por reliquidación de consumos cobrados de la siguiente manera, en el periodo del 18-03-2025 al 17-05-2025 de 36 kilovatios a 244 kilovatios ajustando así 208 kilovatios y del 18-05-2025 al 16-07-2025 de 37 kilovatios a 240 kilovatios ajustando así 203 kilovatios para un total de 411 kilovatios por reliquidación del consumo; y en el periodo del 17-07-2025 al 16-09-2025 un consumo de 212 kilovatios conforme la diferencia de lecturas.

De acuerdo con lo anterior, no se accede a su reclamación y se confirma que el consumo facturado durante el periodo del 17-07-2025 al 16-09-2025 objeto de la reclamación, equivalente a 411 kilovatios de reliquidación, ya que corresponde a las diferencias de lecturas tomadas en terreno en cada ciclo de facturación.

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.

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!

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: 12,030

Resuelto por:

Estefanía Pacheco

ESTEFANIA PACHECO ROJAS

AGENTE DE SERVICIO