

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030000690

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 08 de Enero de 2026

Señor(a)
OSLEIDY ANGARITA
KDX 804 - 010VDA LA LAGUNA - VDA LA LAGUNA
Teléfono 3143912444
Correo Electrónico
Hacarí, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 28878149 de 11 de Diciembre de 2025
Número de cuenta 471576-6

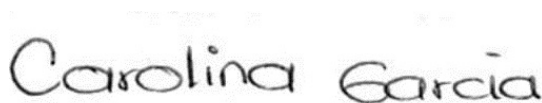
CENTRALES ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS, garantizándole sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la decisión adoptada por la Empresa y relacionado con el número del asunto, a través de este aviso.

Acto expedido por CENS N°: 28878149
Fecha del acto que se notifica: 29/12/2025

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,



Omaira Carolina Garcia Ortiz
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	<u>471576</u>
PETENTE:	<u>OSLEIDY ANGARITA</u>
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto ☒
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>28878149 11/12/2025</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20261030000690 08/01/2026</u>
Fecha de fijación:	<u>25/02/2026</u>
Fecha de desfijación:	<u>03/03/2026</u>
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."	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	28878149	Fecha de creación:	11/12/2025
Número de cuenta:	471576-6	Meses reclamados:	2
Peticionario:	OSLEIDY ANGARITA		
Dirección:	KDX 804 - 010VDA LA LAGUNA - VDA LA LAGUNA		
Teléfono:	3143912444		
Municipio:	Hacarí	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	29/12/2025		
Causa del reclamo:	Cobros por promedio		
Detalle de lo solicitado: La señora Osleidy Angarita identificada con cedula 1004942442 y celular 3143912444 en calidad de usuaria del servicio reclama por el cobro por promedio de 304 kilovatios facturados en el periodo del 17-07-2025 al 16-09-2025, la usuaria manifiesta no comprende por que esos consumos si la casa esta deshabitada, adicional indica que el medidor ya fue cambiado. 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.			
Decisión: Apreciada señora Osleidy Angarita, 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. Teniendo en cuenta que su solicitud identificada en el asunto se refiere a la inconformidad con el consumo de 304 kilovatios facturado en el periodo del 17-07-2025 al 16-09-2025, daremos respuesta en los siguientes términos: Le informamos que una vez analizada su reclamación y verificando nuestro sistema comercial se logró evidenciar el valor facturado por concepto de energía en dicho periodo no es totalmente correcto; se evidencia que el día 01-10-2025 se realizó en el inmueble revisión técnica No. 32616115, solicitada por usted, en dicha revisión se evidencio medidor quemado en bornera, por lo anterior se retira medidor, se entrega al usuario y se instala un nuevo medidor monofásico No. 26871104 suministrado por la empresa. Teniendo en cuenta lo mencionado se procede a modificar los valores facturados en el periodo del 17-07-2025 al 16-09-2025, de la siguiente manera de 304 kilovatios a 150 kilovatios, ajustando así un consumo de -154 kilovatios, lo anterior en base al consumo real generado			

con el medidor nuevo instalado, en el cual se generó un consumo de 109 kilovatios en 45 días, lo que representan un consumo diario de 2.42 kilovatios que al multiplicarse por 62 días del periodo facturado objeto de reclamación da un consumo de 150 kilovatios, de esta manera se accede a su reclamación.

Esta decisión se fundamenta en lo estipulado en el Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes, específicamente en el capítulo V. Determinación del consumo facturable y valor, Cláusula 32A. Determinación del consumo facturable para suscriptores o usuarios que cuenten con medición individual: Cuando exista medición individual se aplicarán las siguientes reglas:

4. Sin acción u omisión de las partes en un periodo de facturación: En los casos en los que, sin acción u omisión de las partes, durante de un periodo de facturación no sea posible medir razonablemente los consumos, este podrá establecerse con base en consumos promedios de otros periodos del mismo SUScriptor o USUARIO, en los consumos promedios de SUScriptores o USUARIOS que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales del mismo SUScriptor o USUARIO.

b. Por daños ocasionados por descargas atmosféricas en el equipo de medida y sus elementos (Ct¿s y Pt¿s), siempre y cuando estos hayan sido informados por el SUScriptor o USUARIO y normalizados en el periodo correspondiente.

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.

Señor usuario Recuerde que puede contactarnos a través de nuestros canales digitales: página <https://www.cens.com.co/>, Asesor virtual <https://censvirtual.sistemasentry.com.co/VisionWeb>, línea de atención 115 desde un movistar, #515 claro, teléfono 018000414115, WhatsApp 3232315115 y así evitar desplazamientos que le generan sobre costos y contaminan nuestro planeta. Sabemos que toda acción cuenta y que juntos podemos hacer la diferencia. ¡Feliz día!

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: 247,217

Resuelto por:

Estefania Pacheco

ESTEFANIA PACHECO ROJAS
AGENTE DE SERVICIO