

## NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200  
CE7214

San José De Cúcuta, 09 de Enero de 2026

20261030000845

Señor(a)  
**ZARELA GUERRERO**  
CLL 9 16 - 69 APT 2 MERCADO - MERCADO  
Teléfono 3025303056  
Correo Electrónico  
Ocaña, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso  
Radicado número 28989378 de 22 de Diciembre de 2025  
Número de cuenta 564031-2

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°: 28989378  
Fecha del acto que se notifica: 30-12-2025

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,



Yulitza Geraldin Santos Guerre  
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
|    |  | <b>FIJACIÓN DE COMUNICACIONES<br/>EN PÁGINA WEB Y CARTELERA<br/>ATENCIÓN CLIENTES.</b> |  |
| NÚMERO USUARIO:   |  | 564031   |  |
| PETENTE:  |  | ZARELA GUERRERO  |  |
| TIPO DE RESPUESTA:  |  | General ( ) Acto (X)   |  |
| RADICADO ENTRADA / FECHA:   |  | 28989378 22/12/2025  |  |
| RADICADO DE SALIDA / FECHA:   |  | 20261030000845 09/01/2026  |  |
| Fecha de fijación:  |  | 13/02/2026   |  |
| Fecha de desfijación:   |  | 19/02/2026   |  |
| <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°:   | 28989378                              | Fecha de creación: | 22/12/2025         |
| Número de cuenta:   | 564031-2                              | Meses reclamados:  | 7                  |
| Peticionario:   | ZARELA GUERRERO                       |                    |                    |
| Dirección:  | CLL 9 16 - 69 APT 2 MERCADO - MERCADO |                    |                    |
| Teléfono:   | 3025303056                            |                    |                    |
| Municipio:  | Ocaña                                 | Departamento:      | Norte de Santander |
| Fecha respuesta:  | 30/12/2025                            |                    |                    |
| Causa del reclamo:  | Estrato incorrecto                    |                    |                    |
| <p><b>Detalle de lo solicitado:</b></p> <p>La señora Zarela Guerrero identificada con cedula 37182756 celular 3025303056 en calidad de usuaria reclama por el cambio de estrato de 2 a 4 que se generó en la factura No. 1082259784, correspondiente al periodo del 20-04-2025 al 17-05-2025, en la factura No. 1082940619, correspondiente al periodo del 18-05-2025 al 17-06-2025, en la factura No. 1083723557, correspondiente al periodo 18-06-2025 al 19-07-2025, en la factura No. 108444260, correspondiente al periodo 20-07-2025 al 20-08-2025, en la factura No. 1085117720, correspondiente al periodo 21-08-2025 al 19-09-2025, en la factura No. 1085734628, correspondiente al periodo 20-09-2025 al 20-10-2025 y en la factura No. 1086464445, correspondiente al periodo 21-10-2025 al 19-11-2025, en la factura No. 1087195325, correspondiente al periodo 20-11-2025 al 19-12-2025 para la cual presenta certificado de estratificación, emitido por planeación municipal del día 10 de diciembre de 2025 donde se indica se encuentra en estrato 3.</p> |                                       |                    |                    |
| <p><b>Decisión:</b></p> <p>Estimada señora Zarela Guerrero,</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 por el cambio de estrato de 2 a 4 solicitado en la modificación que realizaron en el Municipio de Ocaña, reflejado en la factura No. 1082259784, correspondiente al periodo del 20-04-2025 al 17-05-2025, en la factura No. 1082940619, correspondiente al periodo del 18-05-2025 al 17-06-2025, en la factura No. 1083723557, correspondiente al periodo 18-06-2025 al 19-07-2025, en la factura No. 108444260, correspondiente al periodo 20-07-2025 al 20-08-</p>   |                                       |                    |                    |

2025, en la factura No. 1085117720, correspondiente al periodo 21-08-2025 al 19-09-2025, en la factura No. 1085734628, correspondiente al periodo 20-09-2025 al 20-10-2025 y en la factura No. 1086464445, correspondiente al periodo 21-10-2025 al 19-11-2025, en la factura No. 1087195325, correspondiente al periodo 20-11-2025 al 19-12-2025, daremos respuesta en los siguientes términos:

De acuerdo con la documentación aportada para este cliente, se realiza la siguiente validación, basado a la certificación allegada y expedida el 10-12-2025 por parte de la secretaria de Planeación del Municipio de Ocaña, siendo expedida bajo las funciones asignadas a esta dependencia y según el decreto 132 de 2023 por el cual se adopta La Estratificación Socioeconómica Urbana del Municipio de Ocaña, y para dar cumplimiento se efectuó la modificación del estrato del inmueble a estrato tres (3).

De esta manera, se realiza reliquidación de estrato por valor de \$-62.330 en los periodos del 20-04-2025 al 17-05-2025, del 18-05-2025 al 17-06-2025, del 18-06-2025 al 19-07-2025, del 20-07-2025 al 20-08-2025, del 21-08-2025 al 19-09-2025, del 20-09-2025 al 20-10-2025, del 21-10-2025 al 19-11-2025, del 20-11-2025 al 19-12-2025, al realizar la modificación del cambio de estrato donde el cliente recibe un porcentaje más alto de beneficio del subsidio del consumo adquirido hasta el consumo de subsistencia de 130 Kilovatios.

Visto lo anterior, se accede a la reclamación presentada en los periodos objeto de reclamo, no siendo imputable a nuestra empresa este cambio errado, ya que se ha realizado ante reporte de cambios de estratificación en el municipio ante varias mesas de trabajo con el comité de estratificación del municipio de Ocaña.

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.

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: 97,333

Resuelto por:

Estefania Pacheco

---

ESTEFANIA PACHECO ROJAS  
AGENTE DE SERVICIO