

## NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200  
CE7214

San José De Cúcuta, 14 de Enero de 2026

20261030001213

Señor(a)  
**ALEXANDER MORANTES PINZON**

CLL 34 6B-18 - LA HERMITA  
Teléfono 3134524291  
Correo Electrónico alexandermorantes31@gmail.com  
San José De Cúcuta, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 28350478 de 31 de Octubre de 2025  
Número de cuenta 197836-5

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°: 28350478  
Fecha del acto que se notifica: 02-01-2026

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

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	197836
PETENTE:	<u>ALEXANDER MORANTES PINZON</u>
TIPO DE RESPUESTA:	<input type="checkbox"/> General <input checked="" type="checkbox"/> Acto <input type="checkbox"/> Otro
RADICADO ENTRADA / FECHA:	28350478 31/10/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030001213 14/01/2026
Fecha de fijación:	23/01/2026
Fecha de desfijación:	29/01/2026
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 concederá surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso."	
Página 1 de 1	

## RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso Nº:	28350478	Fecha de creación:	31/10/2025
Número de cuenta:	197836-5	Meses reclamados:	1
Peticionario:	ALEXANDER MORANTES PINZON		
Dirección:	CLL 34 6B-18 - LA HERMITA		
Teléfono:	3134524291		
Municipio:	San José De Cúcuta	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	02/01/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado:	<p>El señor Alexander Morantes con cédula 88211223, teléfono 3134524291, en calidad de usuario presenta inconformidad con el consumo del periodo del 21-09-2025 al 21-10-2025 equivalente a 160 kilovatios, presenta lectura 2991 del día 31-10-2025, no autoriza cobro de la revisión.</p>		
Decisión:	<p>Apreciado señor Alexander,</p> <p>Reciba un cordial saludo. Agradecemos, en primera medida, la oportunidad que nos brinda de conocer sus necesidades, lo cual nos permite diseñar soluciones eficaces y acordes con sus expectativas.</p> <p>Le informamos que, una vez revisada su reclamación y consultado nuestro sistema comercial, se identificó que el consumo facturado para el periodo comprendido del 21-09-2025 al 21-10-2025, correspondiente a 160 kilovatios, se originó a partir de la diferencia de lecturas reales tomadas en terreno. Por tal motivo, su reclamación se analiza y resuelve bajo los siguientes términos:</p> <p>Tras la revisión del consumo facturado para el periodo mencionado, se evidenció una desviación significativa, toda vez que el consumo de 160 kilovatios supera el límite máximo de variación permitido, el cual corresponde a 88 kilovatios. Dicho límite se establece con base en los consumos registrados durante los últimos doce (12) períodos facturados, calculados a partir de lecturas reales tomadas en terreno.</p> <p>Dado que esta desviación supera el límite permitido, la empresa se encontraba obligada a realizar una revisión previa a la facturación, con el fin de determinar la causa de dicha</p>		

variación, conforme a lo dispuesto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

Así mismo, de conformidad con lo establecido en el Capítulo 5, Cláusula 32C, literal 1, del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes de CENS, y en garantía del debido proceso, nuestro sistema comercial registra que el día 05-11-2025 se efectuó la correspondiente revisión por desviación significativa.

Durante la visita técnica se llegó al inmueble y se observó que el medidor digital se encontraba desconfigurado, motivo por el cual no arrojaba una lectura correcta, requiriendo atención del área encargada para su posterior cambio. Se realizó el llamado en la vivienda sin obtener respuesta, encontrándose el usuario ausente al momento de la visita. El inmueble corresponde a una vivienda de uso familiar.

Con el fin de atender la reclamación interpuesta y emitir una respuesta de fondo, se realizó el aplazamiento de términos hasta el día 30 de diciembre de 2025, de conformidad con lo establecido en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, la Cláusula 61 numeral 4 del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes y los artículos 34 y 58 del Código Contencioso Administrativo.

Posteriormente, se generó la revisión N.º 32803213, ejecutada el día 25-11-2025, en la cual se informó que el medidor fue validado en buen estado. Se realizaron pruebas de funcionamiento en carga constante, integración y vacío, obteniendo resultados satisfactorios (OK). La carga registrada fue de 0 amperios. No obstante, se evidenció un error en la toma de lectura, dado que la lectura registrada el 21-10-2025 fue de 2971 kilovatios y, al momento de la visita, el medidor presentaba una lectura de 2902 kilovatios, situación que generó el registro de alto consumo. La actividad económica del inmueble corresponde a vivienda familiar.

De acuerdo con lo anterior, se procede a realizar el ajuste correspondiente de la siguiente manera:

Para el período comprendido del 21-09-2025 al 21-10-2025, el consumo facturado se ajusta de 160 kilovatios a 46 kilovatios.

En consecuencia, se accede a su reclamación respecto del período objeto de estudio, efectuando un ajuste total de -114 kilovatios.

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: 0

Resuelto por:



---

YULITZA GERALDIN SANTOS GUERRE  
AGENTE DE SERVICIO