

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 20 de Enero de 2026

20261030001968

Señor(a)
CLAUDIA PEÑARANDA
NOA MNZ 6 LOTE - 1 - LAS DELICIAS
Teléfono 3154157597
Correo Electrónico
San José De Cúcuta, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 29170606 de 07 de Enero de 2026
Número de cuenta 670969-0

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°: 29170606
Fecha del acto que se notifica: 8-01-2026

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,



Luisa Alejandra Hernandez Lagu
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	<u>670969</u>
PETENTE:	<u>CLAUDIA PEÑARANDA</u>
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>29170606 07/01/2026</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20261030001968 20/01/2026</u>
Fecha de fijación:	<u>27/01/2026</u>
Fecha de desfijación:	<u>02/02/2026</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 considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso."</small>	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°: 29170606	Fecha de creación: 07/01/2026
Número de cuenta: 670969-0	Meses reclamados: 1
Petionario: CLAUDIA PEÑARANDA	
Dirección: NOA MNZ 6 LOTE - 1 - LAS DELICIAS	
Teléfono: 3154157597	
Municipio: San José De Cúcuta	Departamento: Norte de Santander
Fecha respuesta: 08/01/2026	
Causa del reclamo: Inconformidad con el consumo o producción factura	
<p>Detalle de lo solicitado: La señora Claudia Peñaranda, con cédula 375565863 y teléfono 3154157597 en calidad de propietaria, manifiesta inconformidad por la precarga del día 05/01/2026 donde se entregaron 21.07 kilovatios, usuario manifiesta que cuando ingresó la recarga solo le entregaron 4 kilovatios razón por la que le tocó recargar nuevamente. No autoriza revisión del medidor, medio de notificación NOA MNZ 6 LOTE - 1 - LAS DELICIAS.</p> <p>Decisión: Estimada señora Claudia Peñaranda,</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 se refiere a la inconformidad de la duración de la precarga realizada al medidor, le daremos respuesta en los siguientes términos:</p> <p>Con base en lo establecido en la cláusula 39 del Contrato de Prestación de Servicios Con Condiciones Uniformes, indica:</p> <p>¿Consumo facturable a suscriptores o usuarios con sistema de medición prepago o recargable?</p>	

El consumo facturable a los SUSCRIPTORES o USUARIOS cuyo equipo de medidas corresponda a un sistema de medición prepago será determinado por la cantidad de kilovatios hora de energía eléctrica que el SUSCRITOR o USUARIO acepte pagar en forma anticipada, teniendo en cuenta las condiciones técnicas del medidor. El SUSCRITOR o USUARIO será el único responsable del consumo de la energía eléctrica prepagada, razón por la cual libera expresamente a CENS por cualquier clase de perjuicio que se le cause en el evento de que se agote la energía antes del tiempo previsto al momento de su contratación.

La cantidad de energía eléctrica se calculará dividiendo el prepago neto, sobre la tarifa, considerando subsidios o contribuciones, consumo de subsistencia y demás condiciones tarifarias vigentes al momento de la activación del prepago. Dicha cantidad deberá ser informada al SUSCRITOR o USUARIO en el momento de la activación. La vigencia del derecho a consumir las cantidades prepagadas es indefinida y deberá ser informada al SUSCRITOR o USUARIO en el momento del pago.

El prepago no comprende en sí pagos a terceros, a excepción de los acuerdos facturación conjunta de los servicios de saneamiento básico. (Aseo).

El consumo facturable en la forma dispuesta en esta cláusula constará en un documento que CENS le entregará al SUSCRITOR o USUARIO luego de convenir el suministro de prepago de la energía, el cual es equivalente a la factura y contra él proceden todos los recursos.

En el evento en que el SUSCRITOR o USUARIO se acoja al sistema de pago anticipado o prepago, o este se implemente por parte de CENS, y tenga obligaciones pendientes, de cada pago anticipado que realice se aplicará hasta un 10% para cubrir el valor de la cartera vencida hasta su cancelación total, sin perjuicio de que se pacte otra forma de pago.

En ese sentido, es preciso aclarar que, según nuestros registros del sistema comercial, en la transacción realizada el 05/01/2026 se entregaron 21,07 kilovatios.

Tomando en cuenta lo anterior, y que el usuario no autorizó revisión con costo al equipo de medidas, CENS se encuentra sin la obligación de realizar revisiones por los consumos, ya que, como se menciona anteriormente, el usuario será el único responsable del consumo de la energía eléctrica prepagada.

Así mismo, de conformidad con la resolución CREG 105 007 del 2024 se pueden excluir clientes estacionales de las desviaciones significativas de consumos, los clientes recargables para Cens fueron considerados clientes estacionales, por lo cual no se envían revisiones a terreno, no obstante, si se hace una validación desde escritorio de los consumos de estos usuarios por si realmente se encuentra algo muy inusual como el no registro de las diferentes energías lo cual se hace un seguimiento posterior con el equipo de telemetria quien nos apoya confirmando los consumos de los medidores con anomalías.

Por lo tanto, no se accede a su reclamación.

Finalmente, es pertinente referir que el consumo es directamente proporcional al uso que se dé a los electrodomésticos presentes en el inmueble, como de las fuentes de energía tomacorrientes, así las cosas, se recomienda hacer uso racional y adecuado del servicio, tomando acciones eficaces para evitar el aumento del consumo de energía en el inmueble.

El propósito de CENS es contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor. Por ello, atendemos las solicitudes de nuestros usuarios con responsabilidad, transparencia y calidez, dentro del marco normativo aplicable contenido principalmente en la Ley 142 de 1994, las resoluciones de la CREG, el contrato de condiciones uniformes de los servicios públicos y las disposiciones internas relacionadas con los procedimientos y procesos establecidos.

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: 0

Resuelto por:



PAULA ANDREA OSORIO GELVEZ

AGENTE DE SERVICIO