

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

20261030003200

San José De Cúcuta, 29 de Enero de 2026

Señor(a)
MARTHA BELEN PARADA ARCINIEGAS
CLL 11AN 9E 127 - GUAIMARAL
Teléfono 1111111111
Correo Electrónico
San José De Cúcuta, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 29084089 de 02 de Enero de 2026
Número de cuenta 68180-6

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°: 29084089
Fecha del acto que se notifica: 20-01-2026

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: | 68180 |
| PETENTE: | MARTHA BELEN PARADA ARCINIEGAS |
| TIPO DE RESPUESTA: | General () Acto (X) |
| RADICADO ENTRADA / FECHA: | 29084089 02/01/2026 |
| RADICADO DE SALIDA / FECHA: | 20261030003200 29/01/2026 |
| Fecha de fijación: | 09/02/2026 |
| Fecha de desfijación: | 13/02/2026 |
| <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°: | 29084089 | Fecha de creación: | 02/01/2026 |
| Número de cuenta: | 68180-6 | Meses reclamados: | 2 |
| Peticionario: | MARTHA BELEN PARADA ARCINIEGAS | | |
| Dirección: | CLL 11AN 9E 127 - GUAIMARAL | | |
| Teléfono: | 1111111111 | | |
| Municipio: | San José De Cúcuta | Departamento: | Norte de Santander |
| Fecha respuesta: | 20/01/2026 | | |
| Causa del reclamo: | Cobros por promedio | | |
| Detalle de lo solicitado: La señora Martha Belén Parada, identificada con cédula 37255313, celular indica no tiene, presenta inconformidad por el cobro por promedio de 187 kilovatios facturados en el periodo del 12/10/2025 al 11/11/2025 y promedio de 209 kilovatios facturados en el periodo del 12/11/2025 al 12/12/2025. | | | |
| Decisión: Apreciada señora Martha Belén, 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. Una vez analizada su reclamación y verificado nuestro sistema, se analizan los períodos reclamados que comprenden del 12/10/2025 al 11/11/2025 y del 12/11/2025 al 12/12/2025, donde se facturó consumo promedio de 187 y 209 kilovatios, debido a que se encontró medidor dentro del predio, lo que impide la correcta toma de lectura. De acuerdo con lo anterior, se facturaron consumos por promedio conforme al Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes, en la Cláusula 32A. - Determinación del consumo facturable para suscriptores o usuarios que cuenten con medición individual: Cuando exista medición individual, se aplicarán las siguientes reglas: Numeral 2. Por acción u omisión del suscriptor o usuario en la medición: Cuando CENS no pueda tomar la lectura durante un período de facturación por acción u omisión del SUSCRIPTOR o USUARIO, el consumo se determinará con base en el consumo promedio del mismo SUSCRIPTOR o USUARIO o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, definidos en el presente contrato o con base en aforos individuales. | | | |

Literal c. Cuando el SUScriptor o USUARIO utilice rejas, candados, cadenas, personas y animales, entre otros, que impidan el acceso al equipo de medida al personal autorizado por EMPRESA para la toma de lectura.

Por otra parte, se generó revisión técnica 33031328, se llega a terreno, se evidencia lectura 38999 tomada el día 15-01-2026, razón por la cual se realizó ajuste internamente de la siguiente forma:

Para el período del 12/10/2025 al 11/11/2025, dejando a facturar consumo de 161 kilovatios con lectura ponderada 38668

Para el período del 12/11/2025 al 12/12/2025, dejando a facturar consumo de 162 kilovatios con lectura ponderada 38836

Finalmente, es importante mencionar que es necesario que el equipo de medida se encuentre en un lugar de fácil acceso para la toma de lectura conforme con la Cláusula 43. Nos informa lo siguiente: Localización del sistema de medida: Los equipos de medida deberán estar localizados en zonas de fácil acceso desde el exterior del inmueble, permitiendo realizar la revisión del estado y funcionamiento de este, la lectura para la determinación del consumo facturable, y los demás aspectos para una eficiente atención al SUScriptor o USUARIO.

Visto lo anterior, se accede y se modifican los consumos promedios facturados en los períodos objeto de reclamo.

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: 100,000

Resuelto por:



MARIA ANGELICA MEJIA SANCHEZ
AGENTE DE SERVICIO