

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

20251030009899

Cúcuta, 13 de Marzo de 2025

Señor(a)
CARLOS PEÑARANDA
CLL 11 7-44 (KDX H3 010 APT3) - BARRIO 1 DE ENERO
Teléfono 3217111607
Correo Electrónico
El Tarra, Norte De Santander

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	1081170
PETENTE:	CARLOS PEÑARANDA
TIPO DE RESPUESTA: General () Acto <input checked="" type="checkbox"/>	
RADICADO ENTRADA / FECHA:	25158289 14/02/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030009899 13/03/2025
Fecha de fijación:	30/04/2025
Fecha de desfijación:	07/05/2025
<small>Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 83 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>	

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 25158289 de 14 de Febrero de 2025
Número de cuenta 1081170-4

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°: 25158289
Fecha del acto que se notifica: 3/3/2025

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,



Leydi Carolina Carrascal Epalz
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	25158289	Fecha de creación:	14/02/2025
Número de cuenta:	1081170-4	Meses reclamados:	1
Peticionario:	CARLOS PEÑARANDA		
Dirección:	CLL 11 7-44 (KDX H3 010 APT3) - BARRIO 1 DE ENERO		
Teléfono:	3217111607		
Municipio:	El Tarra	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	03/03/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado:	<p>El señor Carlos Peñaranda identificada con cédula 1094168040, en calidad de usuaria, reclama por consumo de 1354 kilovatios facturados en el periodo del 03-01-2025 al 31-01-2025, manifiesta no se explica por qué el aumento tan excesivo, manteniendo los mismos electrodomésticos y el mismo nivel de utilización. No acepta costo de la revisión.</p>		
Decisión:	<p>Apreciado señor Carlos,</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>Una vez analizada su reclamación y verificado nuestro sistema comercial, hemos identificado que el consumo del período del 03-01-2025 al 31-01-2025, equivalente a 1354 kilovatios, corresponde a la diferencia de lecturas reales tomadas en terreno.</p> <p>De otra manera, se informa que el consumo facturado para el período 03-01-2025 al 31-01-2025, que asciende a 1354 kilovatios, presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 847 kilovatios. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 12 períodos facturados, basados en lecturas reales tomadas en terreno.</p> <p>Dado que la desviación supera el límite permitido, la empresa estaba obligada a realizar una revisión previa a la facturación para determinar la causa de la desviación, de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994.</p> <p>Así mismo, de conformidad con el capítulo 5, cláusula 32 C, literal 1, del Contrato de</p>		

Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes de CENS, y en garantía del cumplimiento del debido proceso, nuestro sistema comercial registra revisión número 31771925, por desviación significativa, mediante la cual, se revisa medidor repetidor bicuerpo y se encuentra funcionando normal, está ubicado en gabinete y le registra energía a un local (supermercado), la variación del consumo se debe a los electrométricos que posee el usuario.

De acuerdo con lo anterior, se decide no acceder a su reclamación y se confirma el consumo facturado durante el período objeto de la reclamación, del 03-01-2025 al 31-01-2025, equivalente a 1354 kilovatios.

Finalmente, es pertinente referir que el consumo de energía es directamente proporcional al uso de los electrodomésticos y tomacorrientes en el inmueble. Por ello, se recomienda hacer uso racional y adecuado del servicio, tomando acciones eficaces para evitar el aumento del consumo de energía en el inmueble. También sugerimos revisar periódicamente el funcionamiento de sus equipos eléctricos y las conexiones.

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.

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: 4,453

Resuelto por:



CLAUDIA PATRICIA PENARANDA LOP
AGENTE DE SERVICIO