

## NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200  
CE7214

San José De Cúcuta, 07 de Abril de 2025

Señor(a)  
**ANA ROSA GOMEZ**  
KDX 13 (253048) - VDA SOLTADERO  
Teléfono 3105526692  
Correo Electrónico  
Abrego, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 25536267 de 19 de Marzo de 2025  
Número de cuenta 253048-5

	<b>FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.</b>
NÚMERO USUARIO:	<u>253048</u>
PETENTE:	<u>ANA ROSA GOMEZ</u>
TIPO DE RESPUESTA:	General ( ) Acto <input checked="" type="checkbox"/>
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>25536267 19/03/2025</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20251030013306 07/04/2025</u>
Fecha de fijación:	<u>08/05/2025</u>
Fecha de desfijación:	<u>14/05/2025</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 concederá surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso."</small>	

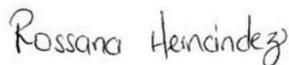
CENTRALES ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS, garantizándole sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la decisión adoptada por la Empresa y relacionado con el número del asunto, a través de este aviso.

Acto expedido por CENS N°: 25536267  
Fecha del acto que se notifica: 26-03-2025

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,



K. Rossana Hernández Fernández  
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

## RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	25536267	Fecha de creación:	19/03/2025
Número de cuenta:	253048-5	Meses reclamados:	2
Peticionario:	ANA ROSA GOMEZ		
Dirección:	KDX 13 (253048) - VDA SOLTADERO		
Teléfono:	3105526692		
Municipio:	Abrego	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	26/03/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado:	<p>La señora Ana Rosa Gómez, identificada con cédula 27.615.408 expedida en Abrego, teléfono: 3105526692 en su calidad de propietaria, manifiesta inconformidad por el consumo de 160 kilovatios, facturados en el período 16-11-2024 a 16-01-2025. Informa que en el predio habita solo ella, tiene televisor y bombillos, en el predio no se encuentran más electrodomésticos. Solicita se verifique el consumo. No presenta lectura actual. No acepta cobro de la revisión.</p>		
Decisión:	<p>Estimada señora Ana Rosa Gómez,</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>En relación con su reclamación, identificada en el asunto, y que se refiere a la inconformidad por el consumo o producción de la factura de 160 kilovatios correspondiente al período del 16-11-2024 a 16-01-2025, le daremos respuesta en los siguientes términos:</p> <p>Después de revisar el consumo facturado para el período del 16-11-2024 a 16-01-2025, que asciende a 160 kilovatios, podemos confirmar que este presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 152.81 kilovatios límite superior. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 6 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</p>		

artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

Así mismo, de conformidad con el capítulo 5, cláusula 32C, literal 1, del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes de CENS, y en garantía del cumplimiento del debido proceso, nuestro sistema comercial registra que el día 21-03-2025, la empresa llevó a cabo esta revisión número 31905808 por desviación significativa, con la siguiente observación: Se revisa medidor y su funcionamiento es normal; equipo de medida en estrategia rural; registra el consumo a una vivienda. Se realiza inspección visual a las líneas de baja tensión, se observaron conectores sulfatados en el poste terminal. Usuario manifiesta que periódicamente se queda sin servicio de energía.

De acuerdo con lo anterior, no se accede a su reclamación y se confirma que el consumo facturado durante el período objeto de la reclamación, del 16-11-2024 a 16-01-2025, equivalente a 160 kilovatios, corresponde a las diferencias de lecturas tomadas en terreno en cada ciclo de facturación.

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.

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: 32,567



Resuelto por:

---

Marly Brigidh Yaruro Sanchez  
AGENTE DE SERVICIO