



20251030014379

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 14 de Abril de 2025

Señor(a)
ALFREDO MACHADO
KDX 25 - VDA LA QUINA
Teléfono 3118940728
Correo Electrónico
San Calixto, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 25537117 de 19 de Marzo de 2025
Número de cuenta 249839-4

	
FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	<u>249839</u>
PETENTE:	<u>ALFREDO MACHADO</u>
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>25537117 19/03/2025</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20251030014379 14/04/2025</u>
Fecha de fijación:	<u>09/05/2025</u>
Fecha de desfijación:	<u>15/05/2025</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°: 25537117
Fecha del acto que se notifica: 02/04/2025

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,

Angie Juliana Roperó Silva
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	25537117	Fecha de creación:	19/03/2025
Número de cuenta:	249839-4	Meses reclamados:	4
Peticionario:	ALFREDO MACHADO		
Dirección:	KDX 25 - VDA LA QUINA		
Teléfono:	3118940728		
Municipio:	San Calixto	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	02/04/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado:	<p>El señor Alfredo Machado, con cédula 5487101, teléfono 3118940728, en calidad de propietario, presenta inconformidad por el consumo de 693 kilovatios facturados en el periodo del 03-09-2024 al 01-11-2024 y el consumo de 703 kilovatios facturados en el periodo del 02-11-2024 al 02-01-2025 informa no ha adquirido electrodomésticos.</p>		
Decisión:	<p>Apreciado señor Alfredo Machado, 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 693 kilovatios facturados en el periodo del 03-09-2024 al 01-11-2024 y el consumo de 703 kilovatios facturados en el periodo del 02-11-2024 al 02-01-2025, le daremos respuesta en los siguientes términos:</p> <p>Después de revisar el consumo facturado para el período 02-11-2024 al 02-01-2025, que asciende a 703 kilovatios, podemos confirmar que este no presenta una desviación significativa, ya que no supera el límite de variación permitido de 846.13 kilovatios. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 6 períodos facturados (usuario bimestral), basados en lecturas reales. Conforme al capítulo 5, cláusula 32B, literal e, del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes, la empresa no está obligada a realizar una revisión previa a la facturación, de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994.</p> <p>Así mismo, después de revisar el consumo facturado para el período del 03-09-2024 al 01-11-2024, que asciende a 693 kilovatios, podemos confirmar que este presenta una desviación</p>		

significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 319.23 kilovatios. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 6 períodos facturados, basados en lecturas reales tomadas en terreno. 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.

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 inspección técnica número 31905811, en la cual se logró determinar que el medidor se encuentra en buen funcionamiento, se confirma lectura.

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 03-09-2024 al 01-11-2024, equivalente a 693 kilovatios, y el consumo facturado durante el período objeto de la reclamación del 02-11-2024 al 02-01-2025 equivalente a 703 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.

Le reiteramos nuestro interés en prestar un servicio ajustado a las necesidades de nuestros clientes y usuarios, por eso recuerda que puedes contactarnos a través de nuestros canales digitales para evitar desplazamientos que generan costos adicionales y contribuyen a la contaminación de nuestro planeta. Sabemos que toda acción cuenta y qué juntos podemos hacer la diferencia. ¡Feliz día!

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:

YURIDIA ORTEGA SERRANO
AGENTE DE SERVICIO