

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20251030020458

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 29 de Mayo de 2025

Señor(a)
JOSE ALFREDO MELENDEZ ARENALES
CRA 3 10 A - 19 - EL OLIVO
Teléfono 3213781085
Correo Electrónico
Pamplona, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 26267526 de 15 de Mayo de 2025
Número de cuenta 591785-4

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°: 26267526
Fecha del acto que se notifica: 19/05/2025

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,



Omaira Carolina Garcia Ortiz
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 1

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	<u>591785</u>
PETENTE:	<u>JOSE ALFREDO MELENDEZ ARENALES</u>
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>26267526 15/05/2025</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20251030020458 29/05/2025</u>
Fecha de fijación:	<u>02/07/2025</u>
Fecha de desfijación:	<u>08/07/2025</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>	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	26267526	Fecha de creación:	15/05/2025
Número de cuenta:	591785-4	Meses reclamados:	1
Peticionario:	JOSE ALFREDO MELENDEZ ARENALES		
Dirección:	CRA 3 10 A - 19 - EL OLIVO		
Teléfono:	3213781085		
Municipio:	Pamplona	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	19/05/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado:	El señor Jose Alfredo Melendez Arenales CC 5.455.766 de Herrán, en calidad de propietario reclama por el consumo de 1064 kilovatios cobrados durante el periodo del 16-04-25 al 15-05-25 presenta lectura de 19708 kilovatios con fecha 15-05-25		
Decisión:	<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 1064 kilovatios correspondiente al período del 16-04-25 al 15-05-25, le daremos respuesta en los siguientes términos</p> <p>Después de revisar el consumo facturado para el período 16-04-25 al 15-05-25, que asciende a 1064 kilovatios, podemos confirmar que este presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 190.69 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 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 17/05/2025, la empresa llevó</p>		

a cabo esta revisión por desviación significativa, en la cual se logró determinar que funciona vivienda familiar con suministro de energía regular, inspección visual del medidor conforme, se encontró fuga de 14.9 amperios, motivo por el cual el aumento del consumo, se le informa al usuario que debe dejar el breakers abajo para evitar que siga subiendo el consumo, y buscar un técnico para realizar el respectivo arreglo, caja pegada con cemento.

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 16-04-25 al 15-05-25, equivalente a 1064 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.

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: 120,000

Resuelto por:



LENY C. ACEVEDO ESPINOSA
AGENTE DE SERVICIO