

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20251030029745

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 04 de Agosto de 2025

Señor(a)
DORALBA MARIA SANTIAGO
KDX 10-7 EL TROPICO
Teléfono 3247240101
Correo Electrónico
Convención, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 26949541 de 07 de Julio de 2025
Número de cuenta 514830-8

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	<u>514830</u>
PETENTE:	<u>DORALBA MARIA SANTIAGO</u>
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>26949541 07/07/2025</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20251030029745 04/08/2025</u>
Fecha de fijación:	<u>08/09/2025</u>
Fecha de desfijación:	<u>12/09/2025</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°: 26949541
Fecha del acto que se notifica: 23/07/2025

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,

Carolina Garcia

Omaira Carolina Garcia Ortiz
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°: 26949541	Fecha de creación: 07/07/2025
Número de cuenta: 514830-8	Meses reclamados: 1
Peticionario: DORALBA MARIA SANTIAGO	
Dirección: KDX 10-7 EL TROPICO	
Teléfono: 3247240101	
Municipio: Convención	Departamento: Norte de Santander
Fecha respuesta: 23/07/2025	
Causa del reclamo: Inconformidad con el consumo o producción factura	
Detalle de lo solicitado: La señora Doralba María Santiago con documento 37370901 manifiesta inconformidad con el consumo de 207 kilovatios para el periodo de 09-03-2025 al 08-05-2025, usuaria manifiesta que tienen los mismos electrodomésticos	
Decisión: Estimada señora Doralba María Santiago, 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. en relación con su reclamación, identificada en el asunto, y que se refiere a la inconformidad por el consumo o producción de la factura 207 kilovatios para el periodo de 09-03-2025 al 08-05-2025, le daremos respuesta en los siguientes términos: después de revisar el consumo facturado para el período 09-03-2025 al 08-05-2025 equivalente a 207 kilovatios, podemos confirmar que este presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 117 kilovatios. este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 12 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 capítulo 5, cláusula 32c, literal 3, del contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes de CENS, y en garantía del cumplimiento del debido proceso, nuestro sistema comercial registra revisión número 32306199 la cual se realiza revisión y se encuentra medidor funcionando normal el mismo está ubicado en estrategia rural y le registra energía a una vivienda unifamiliar. en el momento de la visita no se encuentra al usuario quien justifique la variación del consumo, no es posible llamar al número suministrado ya que no hay señal de celular en el sector. en mi calidad de técnico declaro bajo la gravedad de juramento que me presenté en el inmueble identificado en el encabezado de la presente revisión comercial con el fin de realizar una visita técnica motivada por una desviación significativa detectada en el servicio de energía eléctrica, pero no se encontró persona alguna en el inmueble que atendiera la visita respondiera los llamados o permitiera el acceso para llevar a cabo la inspección técnica requerida

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 09-03-2025 al 08-05-2025, equivalente a 207 kilovatios, corresponde a las diferencias de lecturas tomadas en terreno en cada ciclo de facturación.

Finalmente, es pertinente referir que el consumo es directamente proporcional al uso que se dé a los electrodomésticos presentes en el inmueble, como de las fuentes de energía tomacorrientes, así las cosas, se recomienda hacer uso racional y adecuado del servicio, tomando acciones eficaces para evitar el aumento del consumo de energía en el inmueble, igualmente se recomienda validar periódicamente el funcionamiento de sus equipos eléctricos y las conexiones.

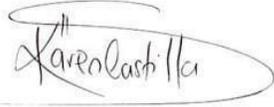
Le reiteramos nuestro interés en prestar un servicio ajustado a las necesidades de nuestros clientes y usuarios, por eso recuerda que puedes contactarnos a través de nuestros canales digitales y así evitar desplazamientos que le generan sobre costos y contaminan nuestro planeta. sabemos que toda acción cuenta y que juntos podemos hacer la diferencia. ¡feliz día!

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:
0 Resuelto por:

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, reading "Karen Castilla", enclosed within a hand-drawn oval shape.

KAREN DAYANNA CASTILLA SALAZAR
AGENTE DE SERVICIO