

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20251030030372

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 08 de Agosto de 2025

Señor(a)
DILIA MARIA GALVIS
KDX 7 VDA SAN MIGUEL - TEORAMA
Teléfono 3232458862
Correo Electrónico
Teorama, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 27108237 de 21 de Julio de 2025
Número de cuenta 503139-5

	
FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	503139
PETENTE:	DILIA MARIA GALVIS
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	27108237 21/07/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030030372 08/08/2025
Fecha de fijación:	05/09/2025
Fecha de desfijación:	11/09/2025
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."	

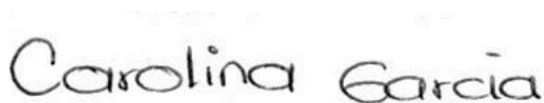
CENTRALES ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS, garantizándole sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la decisión adoptada por la Empresa y relacionado con el número del asunto, a través de este aviso.

Acto expedido por CENS N°: 27108237
Fecha del acto que se notifica: 29/07/2025

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,



Omaira Carolina Garcia Ortiz
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	27108237	Fecha de creación:	21/07/2025
Número de cuenta:	503139-5	Meses reclamados:	6
Peticionario:	DILIA MARIA GALVIS		
Dirección:	KDX 7 VDA SAN MIGUEL - TEORAMA		
Teléfono:	3232458862		
Municipio:	Teorama	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	29/07/2025		
Causa del reclamo:	Cobros por promedio		
Detalle de lo solicitado: La señora Dilia María Galvis, identificada con cédula de ciudadanía No. 37.371.935 y número de teléfono 3232458862, en calidad de usuaria, presenta inconformidad por el consumo de 248 kilovatios, facturados en el periodo del 22 de noviembre de 2024 al 20 de enero de 2025, el consumo de 265 kilovatios, facturados en el periodo del 21 de enero de 2025 al 20 de marzo de 2025 y el consumo de 256 kilovatios, facturados en el periodo del 21 de marzo de 2025 al 21 de mayo de 2025. La usuaria manifiesta que cuenta con pocos electrodomésticos, por lo cual considera que los consumos facturados no corresponden a su realidad de uso, no autoriza revisión, notificar a la dirección.			
Decisión: Apreciada señora Dilia María Galvis: Reciba un cordial saludo. Agradecemos sinceramente la oportunidad que nos brinda de conocer sus inquietudes, lo cual nos permite seguir mejorando y ofrecerle un servicio cada vez más ajustado a sus necesidades y expectativas. Teniendo en cuenta que su solicitud identificada en el asunto se refiere a la inconformidad por los cobros promedios facturados, daremos respuesta en los siguientes términos: Le informamos que una vez analizada su reclamación y verificado nuestro sistema comercial, se evidencia que el consumo de 248 kWh facturado del 22 de noviembre de 2024 al 20 de enero de 2025, el consumo de 265 kWh facturado del 21 de enero al 20 de marzo de 2025 y el consumo de 256 kWh facturado del 21 de marzo al 21 de mayo de 2025 fueron generados como cobro promedio, por imposibilidad en la toma de lectura, medidor no registra, conforme a lo establecido en la cláusula 32A, literal 4. del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes. Esta cláusula permite estimar el consumo con base en promedios de			

otros períodos del mismo usuario o de usuarios en condiciones similares, cuando no sea posible medir razonablemente el consumo y no exista acción u omisión de las partes.

Adicionalmente, se realizó la inspección técnica No. 32356095 el día 23 de julio de 2025, en la cual se encontró el medidor digital No. 23906446 destruido. Este fue retirado y entregado al usuario. En su lugar, se instaló el medidor monofásico No. 26870764, suministrado por la empresa, el cual fue debidamente sellado y dejado en funcionamiento normal. Durante la inspección se tomó un aforo de 134.7 kWh/mes.

Visto lo anterior, y teniendo en cuenta que el aforo realizado durante la inspección técnica es proporcional al promedio facturado, no se accede a su reclamación, se confirman los consumos facturados en cada uno de los períodos objeto de reclamo.

Le recordamos que el consumo de energía está directamente relacionado con el uso de electrodomésticos y tomacorrientes en el inmueble. Por ello, le recomendamos adoptar prácticas de uso eficiente de la energía, revisar periódicamente sus equipos eléctricos y verificar el estado de las conexiones internas.

Reiteramos nuestro compromiso con la calidad del servicio y la atención oportuna a nuestros usuarios. Le invitamos a utilizar nuestros canales digitales, que le permiten realizar sus trámites de forma ágil, sin desplazamientos y contribuyendo al cuidado del medio ambiente.

Gracias por su comprensión. Estamos para servirle

Julio es un mes especial en CENS: celebramos el Día del Usuario y agradecemos su lealtad y confianza. Estamos dedicados a seguir mejorando para ofrecerle la mejor experiencia posible

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