

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

20251030030380

San José De Cúcuta, 08 de Agosto de 2025

Señor(a)
NURIS GUEVARA GUEVARA
KDX 17 (251879) - VDA MIRACOTES
Teléfono 3143241116
Correo Electrónico
Teorama, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 27107477 de 21 de Julio de 2025
Número de cuenta 251879-6

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°: 27107477
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,



Luisa Alejandra Hernandez Lagu
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	<u>251879</u>
PETENTE:	<u>NURIS GUEVARA GUEVARA</u>
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>27107477 21/07/2025</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20251030030380 08/08/2025</u>
Fecha de fijación:	<u>05/09/2025</u>
Fecha de desfijación:	<u>11/09/2025</u>
<small>Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 69 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 considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso."</small>	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	27107477	Fecha de creación:	21/07/2025
Número de cuenta:	251879-6	Meses reclamados:	2
Peticionario:	NURIS GUEVARA GUEVARA		
Dirección:	KDX 17 (251879) - VDA MIRACOTES		
Teléfono:	3143241116		
Municipio:	Teorama	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	29/07/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado:	<p>La señora Nuris Guevara, identificada con cédula de ciudadanía No. 37.370.076 y número de teléfono 3143241116, en calidad de usuaria, presenta inconformidad por el consumo facturado de 305 kilovatios, correspondiente al periodo comprendido entre el 08 de marzo de 2025 y el 08 de mayo de 2025, indicando que no ha adquirido nuevos electrodomésticos que justifiquen dicho incremento en el consumo.</p>		
Decisión:	<p>Apreciada señora Nuris Guevara:</p> <p>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.</p> <p>Con relación a su reclamación, le informamos que, tras revisar detalladamente su caso y consultar nuestro sistema comercial, identificamos que el consumo registrado entre el 8 de marzo y el 8 de mayo de 2025 fue de 305 kilovatios, resultado de lecturas reales tomadas en terreno.</p> <p>Al analizar este consumo, detectamos que presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 265.95 kilovatios, calculado con base en los consumos de los últimos seis periodos facturados (usuario bimestral). De acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, esta situación requería una revisión previa a la facturación para determinar su causa.</p> <p>En cumplimiento de lo anterior, se realizó la inspección técnica número 32359131, en la cual se verificó que el medidor se encuentra ubicado en estrategia rural, registrando consumo de</p>		

una vivienda unifamiliar que comparte energía con otra. Durante la inspección se comprobó que el equipo de medida funciona correctamente, no se detectaron fugas en la red y la lectura fue confirmada.

Por lo tanto, y con base en lo establecido en el capítulo 5, cláusula 32C del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes de CENS, le informamos que no se accede a su reclamación, ya que el consumo facturado corresponde a lecturas reales tomadas en cada ciclo de facturación.

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