

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

20251030030587

San José De Cúcuta, 11 de Agosto de 2025

Señor(a)
RUTH MERY OROZCO RODELO
KDX 1 VDA SANTA BARBARA - RIO DE ORO
Teléfono 3138040073
Correo Electrónico
Río De Oro, Cesar

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 27051054 de 15 de Julio de 2025
Número de cuenta 267201-9

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°: 27051054
Fecha del acto que se notifica: 30-07-2025

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>267201</u>	
PETENTE: <u>RUTH MERY OROZCO RODELO</u>	
TIPO DE RESPUESTA: General () Acto (X)	
RADICADO ENTRADA / FECHA: <u>27051054 15/07/2025</u>	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: <u>20251030030587 11/08/2025</u>	
Fecha de fijación: <u>05/09/2025</u>	
Fecha de desfijación: <u>11/09/2025</u>	
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."	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	27051054	Fecha de creación:	15/07/2025
Número de cuenta:	267201-9	Meses reclamados:	1
Peticionario:	RUTH MERY OROZCO RODELO		
Dirección:	KDX 1 VDA SANTA BARBARA - RIO DE ORO		
Teléfono:	3138040073		
Municipio:	Río de Oro	Departamento:	Cesar
Fecha respuesta:	30/07/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: La señora Ruth Mery Orozco, identificada con cédula 1755689, teléfono 3138040073, en calidad de usuaria del servicio, reclama por el consumos de 674 kilovatios facturados en el período del 20-02-2025 al 22-04-2025. Usuaria indica que el consumo es muy alto, ya que mantienen los mismos electrodomésticos. No tiene correo.			
Decisión: Estimada señora Ruth, 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. Después de revisar el consumo facturado para el período 20-02-2025 al 22-04-2025, que asciende a 674 kilovatios, podemos confirmar que este presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 230.39 kilovatios. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 6 períodos bimestrales 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 que el día 17-07-2025 la empresa llevó a cabo esta revisión por desviación significativa, en la cual se realizó una visita al predio, se efectuaron las pruebas técnicas al medidor y se encontró funcionando normal con una carga de 4.7 amperios y la lectura 1783. El equipo de medida registra el consumo de energía			

de una vivienda y de un local (restaurante). Cabe destacar que el usuario fue normalizado hace dos (2) meses y que se realizó el cambio del medidor por parte de cuadrillas de CENS, ya que el anterior no estaba registrando o funcionando correctamente. Por lo tanto, se informa al usuario que la variación del consumo se debe a que el medidor anterior no estaba registrando y fue cambiado. Adicionalmente, se le recomienda al usuario hacer buen uso de los electrodomésticos. Se realizó un aforo de una (1) nevera tipo vitrina vertical, dos (2) tanques botelleros, cinco (5) bombillos ahorradores y una (1) lavadora.

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 20-02-2025 al 22-04-2025, equivalente a 674 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 que juntos podemos hacer la diferencia. ¡Feliz día!

Celebramos el mes del Usuario con el compromiso de seguir ofreciendo lo mejor de nosotros. ¡Gracias por ser la inspiración detrás de nuestra labor!

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: 768,340

Resuelto por:



MAIRA ALEJANDRA ORTIZ IBAÑEZ
AGENTE DE SERVICIO