

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

20251030030789

San José De Cúcuta, 12 de Agosto de 2025

Señor(a)
JOSE DEL CARMEN SERRANO
KDX 2 FINCA LOS NARANJALES - SAN ROQUE - TABIRO
Teléfono 3102349868
Correo Electrónico
Sardinata, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 27050419 de 15 de Julio de 2025
Número de cuenta 1152595-8

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°: 27050419
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>1152595</u>
PETENTE:	<u>JOSE DEL CARMEN SERRANO</u>
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>27050419 15/07/2025</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20251030030789 12/08/2025</u>
Fecha de fijación:	<u>10/09/2025</u>
Fecha de desfijación:	<u>16/09/2025</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°:	27050419	Fecha de creación:	15/07/2025
Número de cuenta:	1152595-8	Meses reclamados:	1
Peticionario:	JOSE DEL CARMEN SERRANO		
Dirección:	KDX 2 FINCA LOS NARANJALES - SAN ROQUE - TABIRO		
Teléfono:	3102349868		
Municipio:	Sardinata	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	30/07/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: El señor Jose Del Carmen Serrano, identificado con cédula No. 13337509, teléfono 3102349868, quien actúa en calidad de propietario del servicio. el usuario manifiesta inconformidad con el consumo facturado de 195 Kilovatios, en los periodos comprendidos 28-01-2025 al 01-04-2025, no presenta de lectura, El usuario manifiesta que solo tiene conectada una nevera y que, el consumo registrado no corresponde con el uso real del servicio, solicitando su verificación, manifiesta inconformidad por los cobros de materiales			
Decisión: Estimado señor José Del Carmen Serrano, Reciba un cordial saludo. Agradecemos la oportunidad que nos brinda de conocer sus necesidades, lo cual nos permite diseñar soluciones eficaces y alineadas con sus expectativas. En atención a su reclamación, referida a la inconformidad con el consumo facturado de 195 kilovatios, correspondiente al período comprendido entre el 28 de enero de 2025 al 1 de abril de 2025, el cual no se presenta lectura, nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos: Se verifica en nuestro sistema comercial que el usuario fue legalizado bajo el número de revisión 31709043, mediante la instalación de un nuevo equipo de medida identificado con el número 26861145, marca Hex-Hexing, el día 28 de enero de 2025, en la Finca Los Naranjales, vereda La Papo, de San Roque municipio de Sardinata. Por lo anterior, se generó el cobro correspondiente al consumo registrado desde la fecha de			

instalación del medidor 28 de enero de 2025 hasta el 1 de abril de 2025, fecha en la cual se realizó la primera lectura real en terreno.

Se informa que la solicitud fue remitida al área encargada para su respectiva gestión. Sin embargo, teniendo en cuenta la situación de orden público que actualmente afecta la zona, nos comunican que no es posible realizar el ingreso al área para llevar a cabo la intervención solicitada.

Por tal motivo, y dadas las condiciones mencionadas, se procede al cierre del requerimiento, en tanto se restablecen las condiciones de seguridad necesarias para el ingreso del personal técnico.

Tras la revisión del consumo facturado para el período mencionado, le informamos que, conforme a lo estipulado en el Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes, capítulo 5, cláusula 32B, numeral 1, literal a, parágrafo 2, para cuentas nuevas o existentes que no cuenten con información completa de facturación, es decir, doce 12 períodos con consumos reales o diferentes de cero en facturación mensual; seis 6 en bimestral; o cuatro 4 en trimestral, la empresa no está obligada a realizar una revisión previa a la facturación para determinar la causa de una posible desviación significativa.

Esta disposición se encuentra en concordancia con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y en cumplimiento de lo establecido en la Resolución CREG 105 007 de 2024.

En estos casos, la empresa podrá realizar el análisis y verificación de la variación de consumos, ya sea por iniciativa propia o a solicitud del usuario.

Con base en lo anterior, no se accede a su reclamación, y se confirma que el consumo facturado de 195 kilovatios corresponde al periodo del 28 de enero de 2025 al 1 de abril de 2025 a las diferencias de lectura tomadas en terreno durante cada ciclo de facturación.

Finalmente, es importante señalar que el consumo de energía está directamente relacionado con el uso de electrodomésticos y tomacorrientes en el inmueble. Por ello, recomendamos hacer un uso racional del servicio, revisar periódicamente el estado de los equipos eléctricos y tomar medidas que contribuyan a la eficiencia energética.

Reiteramos nuestro compromiso con la prestación de un servicio ajustado a las necesidades de nuestros usuarios. Le invitamos a utilizar nuestros canales digitales, los cuales le permiten realizar sus trámites sin desplazamientos, reduciendo costos y aportando al cuidado del medio ambiente.

El propósito de CENS es contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor. Por ello, atendemos sus solicitudes con responsabilidad, transparencia y calidez, dentro del marco normativo vigente, conforme a la Ley 142 de 1994, las resoluciones de la CREG, el contrato

de condiciones uniformes y demás disposiciones aplicables.

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:



ZAIRA ALEJANDRA MENDEZ GAONA
AGENTE DE SERVICIO