

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 12 de Agosto de 2025

20251030030820

Señor(a)
ONEIDA BALLESTEROS
KDX 19 (607493) - VDA LLANITOS
Teléfono 3219860762
Correo Electrónico
Abrego, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 27279933 de 29 de Julio de 2025
Número de cuenta 607493-6

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°: 27279933
Fecha del acto que se notifica: 31-07-2025

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:	607493
PETENTE:	ONEIDA BALLESTEROS
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	27279933 29/07/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030030820 12/08/2025
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."	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	27279933	Fecha de creación:	29/07/2025
Número de cuenta:	607493-6	Meses reclamados:	2
Peticionario:	ONEIDA BALLESTEROS		
Dirección:	KDX 19 (607493) - VDA LLANITOS		
Teléfono:	3219860762		
Municipio:	Abrego	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	31/07/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: La señora Oneida Ballesteros, identificada con cédula 1.003.174.357 expedida en Ocaña, teléfono: 3219860762, en su calidad de usuaria del servicio manifiesta inconformidad por el consumo de 278 kilovatios facturados en el período 30-03-2025 a 28-05-2025. Informa que el predio no cuenta con electrodomésticos nuevos y tienen lo mismo referente a nevera y televisor, el predio en su gran mayoría del tiempo permanece deshabitado, la nevera se desconecta aproximadamente hasta quince (15) días. Lo cual no justifica la variación y el alto consumo mes a mes. Solicita se verifique en terreno, no acepta cobro de la revisión, no presenta lectura actual.			
Decisión: Estimada señora Oneida Ballesteros, 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 de 278 kilovatios correspondiente al período del 30-03-2025 a 28-05-2025, le daremos respuesta en los siguientes términos: Después de revisar el consumo facturado para el período del 30-03-2025 a 28-05-2025, que asciende a 278 kilovatios, podemos confirmar que este presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 196.66 kilovatios límite superior. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 6 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 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 29-07-2025, la empresa llevó a cabo esta revisión número 32382887 por desviación significativa, con la siguiente observación: Se realiza inspección visual al equipo de medidas y se le realizan pruebas técnicas, el cual se encuentra funcionando normal, ubicado en poste, acometida en cable concéntrico. La variación del consumo se debe a la instalación de una nevera, la cual se encuentra en mal estado, así mismo se evidencia que esta cuenta les suministra energía a tres (3) viviendas, las cuales se encuentran habitadas con instalaciones internas en mal estado.

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 30-03-2025 a 28-05-2025, equivalente a 278 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 qué 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.

En julio conmemoramos el Día del Usuario, reafirmamos nuestro compromiso con la idea de que el AMOR es la energía que nos mueve.

Ha sido un verdadero gusto atenderle.

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: 93,681

Resuelto por:



Marly Brigidh Yaruro Sanchez

AGENTE DE SERVICIO