

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20251030031877

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 20 de Agosto de 2025

Señor(a)
VICTOR MANUEL SANTOS VERA
KDX 26-B - VDA LOS CAMBULOS
Teléfono 3123294449
Correo Electrónico
San José De Cúcuta, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 27323468 de 04 de Agosto de 2025
Número de cuenta 418469-0

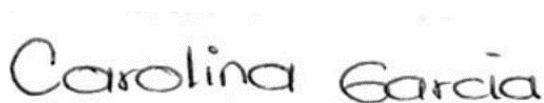
CENTRALES ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS, garantizándole sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la decisión adoptada por la Empresa y relacionado con el número del asunto, a través de este aviso.

Acto expedido por CENS N°: 27323468
Fecha del acto que se notifica: 06/08/2025

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

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO: <u>418469</u>	
PETENTE: <u>VICTOR MANUEL SANTOS VERA</u>	
TIPO DE RESPUESTA: General () Acto (X)	
RADICADO ENTRADA / FECHA: <u>27323468 04/08/2025</u>	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: <u>20251030031877 20/08/2025</u>	
Fecha de fijación: <u>15/09/2025</u>	
Fecha de desfijación: <u>19/09/2025</u>	
Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 83 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°:	27323468	Fecha de creación:	04/08/2025
Número de cuenta:	418469-0	Meses reclamados:	1
Peticionario:	VICTOR MANUEL SANTOS VERA		
Dirección:	KDX 26-B - VDA LOS CAMBULOS		
Teléfono:	3123294449		
Municipio:	San José De Cúcuta	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	06/08/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: El señor Victor Santos, celular 3123294449, en calidad de propietario, presenta inconformidad por el consumo de 216 kilovatios, facturados en el periodo del 25-05-2025 al 25-06-2025. Usuario informa continúa lo mismo y no han realizado cambios en el inmueble. Solicita que se verifique el medidor si presenta falla. Usuario no suministra correo electrónico, debido a que no tiene celular. Autoriza se notifique a la dirección KDX 26-B - VDA LOS CAMBULOS.			
Decisión: Apreciado señor Victor Santos, Reciba un cordial saludo. Agradecemos la oportunidad que nos brinda de conocer sus necesidades, lo cual nos permite diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas. En relación con su reclamación, identificada en el asunto y correspondiente a la inconformidad con el consumo facturado de 216 kilovatios durante el período del 25-05-2025 al 25-06-2025, le informamos lo siguiente: Después de revisar el consumo facturado, confirmamos que presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 155 kilovatios. Este límite se calcula tomando en cuenta el promedio de consumos registrados durante los últimos doce (12) períodos facturados, con base en lecturas reales. Lo establecido en la Cláusula 32C del Contrato de Prestación del Servicio con Condiciones Uniformes, cuando se identifica una desviación significativa, se debe realizar una revisión técnica del inmueble para establecer las causas que originaron la variación en el consumo. Esta revisión se lleva a cabo por personal autorizado de CENS, en presencia del suscriptor o usuario, y comprende la verificación del sistema de medición, conexiones internas y la			

realización de pruebas técnicas necesarias. En cumplimiento de lo anterior, se realizó verificación en terreno conforme a la revisión N.º 32320244, mediante la cual, se evidencia la correcta toma de lectura, por lo tanto, se aprobó el consumo por diferencia de lecturas.

Sin embargo, se efectuó la revisión N.º 32411749, mediante la cual se evidenció lo siguiente: el medidor instalado en fachada con una carga 2.1 amperios, conexión conforme, estado adecuado del equipo de medida e instalaciones eléctricas internas. Durante la visita técnica se identificaron los siguientes electrodomésticos y elementos de consumo en el inmueble: una nevera, tres ventiladores, una licuadora, una lavadora y cinco bombillos tipo LED. Adicionalmente, se evidenció la existencia de un galpón de pollos, en el cual se utilizan dos bombillos incandescentes que permanecen encendidos las 24 horas del día. Esta última condición representa una carga constante que influye directamente en el incremento del consumo de energía registrado, motivo por el cual se presenta una elevación en el valor facturado.

Dado que no se encontraron anomalías en el equipo de medición ni en las instalaciones internas, se concluye que el consumo facturado corresponde a las condiciones reales de uso del servicio.

Por lo tanto, no se accede a su reclamación, y se ratifica que el consumo facturado en el período del 25-05-2025 al 25-06-2025, por 216 kilovatios, es consistente con las lecturas tomadas por nuestro personal técnico en cada ciclo de facturación.

Finalmente, le recordamos que el consumo de energía es directamente proporcional al uso de electrodomésticos y equipos eléctricos en el inmueble. Por ello, se recomienda implementar medidas de uso racional de la energía y realizar revisiones periódicas del estado de sus instalaciones, lo cual contribuirá a tener un mayor control sobre su consumo mensual.

Reiteramos nuestro compromiso de ofrecerle un servicio ajustado a sus necesidades. Puede contactarnos a través de nuestros canales digitales para recibir atención sin necesidad de desplazamientos. Juntos podemos aportar al cuidado del medio ambiente.

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: 70,000

Resuelto por:



MARIANA JULYTZA AGUDELO SANCHE
AGENTE DE SERVICIO