

## NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

20251030032099

7200  
CE7214

San José De Cúcuta, 21 de Agosto de 2025

Señor(a)  
**CARMEN HELI CHONA CUADROS**  
KDX E4 - 198 - HACARI  
Teléfono 3194605658  
Correo Electrónico  
Hacarí, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 27240709 de 28 de Julio de 2025  
Número de cuenta 660190-1

	<b>FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.</b>
NÚMERO USUARIO:	<u>660190</u>
PETENTE:	<u>CARMEN HELI CHONA CUADROS</u>
TIPO DE RESPUESTA: General ( ) Acto (X)	
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>27240709 28/07/2025</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20251030032099 21/08/2025</u>
Fecha de fijación:	<u>12/09/2025</u>
Fecha de desfijación:	<u>18/09/2025</u>
<small>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."</small>	

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°: 27240709  
Fecha del acto que se notifica: 08/08/2025

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: 1

## RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	27240709	Fecha de creación:	28/07/2025
Número de cuenta:	660190-1	Meses reclamados:	1
Peticionario:	CARMEN HELI CHONA CUADROS		
Dirección:	KDX E4 - 198 - HACARI		
Teléfono:	3194605658		
Municipio:	Hacarí	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	08/08/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado:	<p>El señor Carmen Heli Chona cédula 5453975, teléfono 3194605658, en calidad de propietario presenta inconformidad por el consumo de 164 kilovatios facturados en el periodo del 26-06-2025 al 26-07-2025, no presenta desviación significativa usuario manifiesta que cuenta con los mismos electrodomésticos una nevera, un televisor, seis bombillos led, un tanque pequeño que conecta cada 8 días.</p>		
Decisión:	<p>Estimado señor Carmen Heli Chona, 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</p> <p>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 164 kilovatios correspondiente al período del 26-06-2025 al 26-07-2025, le daremos respuesta en los siguientes términos:</p> <p>Después de revisar el consumo facturado para el período 26-06-2025 al 26-07-2025, que asciende a 164 kilovatios, podemos confirmar que este no presenta una desviación significativa, ya que no supera el límite de variación permitido de 210.54 kilovatios. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 12 períodos facturados, basados en lecturas reales.</p> <p>Conforme al capítulo 5, cláusula 32B, literal e, del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes, el consumo del usuario puede variar hasta el límite indicado sin que se considere un aumento significativo. Por lo tanto, la empresa no está 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.</p>		

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 26-06-2025 al 26-07-2025, equivalente a 164 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.

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.

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: 86,503

Resuelto por:



JUAN SEBASTIAN ROBLES ORTEGA  
TRABAJADOR DEL CONTRATISTA