

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 21 de Agosto de 2025

20251030032117

Señor(a)
YUDITH RANGEL MANDONADO
KDX 6 B 5 - VDA VISTA LIMONCITOS
Teléfono 3135054479
Correo Electrónico
Hacarí, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 27149317 de 24 de Julio de 2025
Número de cuenta 1104768-5

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°: 27149317
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,



Luisa Alejandra Hernandez Lagu
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	<u>1104768</u>
PETENTE:	<u>YUDITH RANGEL MANDONADO</u>
TIPO DE RESPUESTA: General () Acto (X)	
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>27149317 24/07/2025</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20251030032117 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>	
<small>Página 1 de 1</small>	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	27149317	Fecha de creación:	24/07/2025
Número de cuenta:	1104768-5	Meses reclamados:	2
Peticionario:	YUDITH RANGEL MANDONADO		
Dirección:	KDX 6 B 5 - VDA VISTA LIMONCITOS		
Teléfono:	3135054479		
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:	La señora Yudith Rangel cédula 1004860465, teléfono 3135054479, en calidad de propietaria presenta inconformidad por el consumo de 303 kilovatios facturados en el periodo del 14-03-2025 al 14-05-2025 no presenta lectura consumo desviado.		
Decisión:	<p>Estimada usuaria Yudith Rangel, 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>Después de revisar el consumo facturado para el período 14-03-2025 al 14-05-2025, que asciende a 303 kilovatios, podemos confirmar que este presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 283.50 kilovatios. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 12 períodos facturados, para los usuarios con facturación bimestral serán los 6 periodos anteriores y para los usuarios con facturación trimestral serán los 4 periodos anteriores, solo se tendrán en cuenta periodos de consumo con lecturas reales y consumos diferentes a cero, basados en lecturas reales. 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.</p> <p>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, validando en nuestro sistema comercial se determinó que la lectura facturada 1321 corresponde a las diferencias de lecturas tomadas en terreno en cada ciclo de facturación.</p>		

De acuerdo con lo anterior, no se accede a su reclamación

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: 175,359

Resuelto por:



JUAN SEBASTIAN ROBLES ORTEGA
TRABAJADOR DEL CONTRATISTA