

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

20251030032458

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 25 de Agosto de 2025

Señor(a)
ERIKA RAMIREZ ORTIZ
KDX V13 - 02 - SAN RAFAEL
Teléfono 3134247910
Correo Electrónico erikaramirezortiz045@gmail.com
Abrego, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 27124460 de 22 de Julio de 2025
Número de cuenta 631448-3

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°: 27124460
Fecha del acto que se notifica: 12/8/2025

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,



Angelica Isabel Parada Mendez
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	<u>631448</u>
PETENTE:	<u>ERIKA RAMIREZ ORTIZ</u>
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>27124460 22/07/2025</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20251030032458 25/08/2025</u>
Fecha de fijación:	<u>17/09/2025</u>
Fecha de desfijación:	<u>23/09/2025</u>
<small>Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 69 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>	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	27124460	Fecha de creación:	22/07/2025
Número de cuenta:	631448-3	Meses reclamados:	1
Peticionario:	ERIKA RAMIREZ ORTIZ		
Dirección:	KDX V13 - 02 - SAN RAFAEL		
Teléfono:	3134247910		
Municipio:	Abrego	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	12/08/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado:	<p>La señora Erika Ramírez Ortiz, identificada con cédula 1.094.576.746 expedida en Abrego, teléfono: 3134247910, en su calidad de usuaria del servicio manifiesta inconformidad por el consumo de 111 kilovatios facturados en el período 19-06-2025 a 19-07-2025. Informa que en el predio solo cuenta con nevera, el televisor no está en funcionamiento y la licuadora muy rara vez la utiliza. Por lo cual no justifica la variación del consumo. Solicita se verifique y se especifique. Autoriza recibir respuesta al correo electrónico: erikaramirezortiz045@gmail.com</p>		
Decisión:	<p>Estimada señora Erika Ramírez Ortiz,</p> <p>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 111 kilovatios correspondiente al período del 19-06-2025 a 19-07-2025, le daremos respuesta en los siguientes términos:</p> <p>Después de revisar el consumo facturado para el período del 19-06-2025 a 19-07-2025, que asciende a 111 kilovatios, podemos confirmar que este no presenta una desviación significativa, ya que no supera el límite de variación permitido de 112.79 kilovatios límite superior. 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</p>		

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.

Por otra parte, y teniendo en cuenta la solicitud del usuario, se genera verificación número 32373855 del día 25-07-2025, se verifica lectura 4361 siendo esta mayor a la facturada lo cual se evidencia que no se presentó error en la toma, así mismo se obtuvo la siguiente observación: Se realizan pruebas técnicas al medidor y se encuentra funcionando normal con una carga 2.2 amperios está ubicado en fachada y le registra energía a una vivienda. La variación del consumo se debe a los electrodomésticos que posee. Así mismo; se le recomienda al usuario buscar un técnico para que revise el equipo de frío (nevera) ya que se encuentra el nivel alto de frío. El usuario queda conforme con la explicación del consumo facturado

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 19-06-2025 a 19-07-2025, equivalente a 111 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 que 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.

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: 33,590

Resuelto por:



Marly Brigidh Yaruro Sanchez
AGENTE DE SERVICIO