

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

20251030032662

San José De Cúcuta, 26 de Agosto de 2025

Señor(a)
YUMEIDA PALLARES
CLL 6N 36 - 91 - MARIA EUGENIA
Teléfono 3216712250
Correo Electrónico
Aguachica, Cesar

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 27340452 de 05 de Agosto de 2025
Número de cuenta 569512-5

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°: 27340452
Fecha del acto que se notifica: 14/8/2025

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>569512</u>
PETENTE:	<u>YUMEIDA PALLARES</u>
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>27340452 05/08/2025</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20251030032662 26/08/2025</u>
Fecha de fijación:	<u>05/09/2025</u>
Fecha de desfijación:	<u>11/09/2025</u>
<small>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."</small>	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	27340452	Fecha de creación:	05/08/2025
Número de cuenta:	569512-5	Meses reclamados:	1
Peticionario:	YUMEIDA PALLARES		
Dirección:	CLL 6N 36 - 91 - MARIA EUGENIA		
Teléfono:	3216712250		
Municipio:	Aguachica	Departamento:	Cesar
Fecha respuesta:	14/08/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado:	<p>La señora Yumeida Pallares celular 3216712250 en calidad de usuaria del servicio presenta reclamo por alto consumo del periodo 27-06-2025 al 29-07-2025 de 193 kilovatios, no presenta la lectura actual del medidor, no autoriza la revision tecnica al equipo de medida. CLiente no tiene correo electronico.</p>		
Decisión:	<p>Apreciada Señora Yumeida Pallares 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 193 kilovatios correspondiente al período del 27-06-2025 al 29-07-2025 le daremos respuesta en los siguientes términos:</p> <p>Después de revisar el consumo facturado para el período 27-06-2025 al 29-07-2025 que asciende a 193 kilovatios, podemos confirmar que este presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 169.85 kilovatios. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 12 períodos facturados, basados en lecturas reales tomadas en terreno.</p> <p>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</p>		

del debido proceso, nuestro sistema comercial registra que la empresa llevó a cabo esta revisión por desviación significativa, donde se ubica medidor en fachada visualmente en buen estado no se observa irregularidad en la medida se confirma en foto lectura de 5009.

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 27-06-2025 al 29-07-2025 equivalente a 193 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 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: 101,261



Resuelto por:

EILYN RUBIELA LOBO AFANADOR
AGENTE DE SERVICIO