

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

20251030032923

San José De Cúcuta, 27 de Agosto de 2025

Señor(a)
KAROL DANIEL CALDERON SUAREZ
CRA 47 6N-31 NUEVA COLOM - NUEVA COLOMBIA
Teléfono 3107858480
Correo Electrónico
Aguachica, Cesar

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 27323141 de 04 de Agosto de 2025
Número de cuenta 272049-0

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°: 27323141
Fecha del acto que se notifica: 15-08-2025

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>272049</u>
PETENTE:	<u>KAROL DANIEL CALDERON SUAREZ</u>
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>27323141 04/08/2025</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20251030032923 27/08/2025</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 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>	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	27323141	Fecha de creación:	04/08/2025
Número de cuenta:	272049-0	Meses reclamados:	1
Peticionario:	KAROL DANIEL CALDERON SUAREZ		
Dirección:	CRA 47 6N-31 NUEVA COLOM - NUEVA COLOMBIA		
Teléfono:	3107858480		
Municipio:	Aguachica	Departamento:	Cesar
Fecha respuesta:	15/08/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado:	<p>La señora Karol Calderón, identificada con cédula Nro. 1.003.248.968, teléfono (310) 785 84 80, en calidad de arrendataria, presenta inconformidad por el incremento del consumo de 257 kilovatios, del periodo comprendido del 03-07-2025 al 02-08-2025, usuaria indica que no ha conectado nada nuevo, no presenta lectura, no autoriza costos de la revisión, se entregan sumas no objeto de reclamo y se da claridad de que es una factura provisional.</p>		
Decisión:	<p>Estimada señora Karol Calderón, 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, que se refiere a la inconformidad por el consumo o producción de la factura de 257 kilovatios del periodo comprendido del 03-07-2025 al 02-08-2025, le daremos respuesta en los siguientes términos:</p> <p>Después de revisar el consumo facturado para el período 03-07-2025 al 02-08-2025, que asciende a 257 kilovatios, podemos confirmar que este no presenta una desviación significativa, ya que no supera el límite de variación permitido de 252 kilovatios, debido al consumo normalizado de 31 días. 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.</p> <p>Por lo tanto, la empresa no está obligada a realizar una revisión previa a la facturación para</p>		

determinar la causa de la desviación, de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

Además, es importante informar se envía revisión número 32420496, ejecutada en terreno el día 09-08-2025, con la finalidad de verificar la lectura, encontrando lo siguiente:

Se encontró con una carga de 2.59 amperios, usuario manifiesta que no sabe por qué se le incremento el consumo, se hacen las respectivas pruebas técnicas y se encontró que el consumo del usuario se debe a los electrodomésticos que tiene son nevera, televisor, ventiladores, y focos, se realizó prueba de vacío descartando fugas se le manifestó al usuario que debe hacer uso eficiente de la energía se hicieron pruebas técnicas en presencia del usuario el cual queda conforme

De acuerdo con lo anterior, no se accede a su reclamación y se confirma que el consumo facturado durante el periodo objeto de la reclamación, de 257 kilovatios del periodo del 03-07-2025 al 02-08-2025, corresponden 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.

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: 300,146

Resuelto por:



KRISBELL JULIANA CONTRERAS CAI
AGENTE DE SERVICIO