

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 19 de Septiembre de 2025

20251030036471

Señor(a)
ISABEL YANID ASCANIO
KDX A 100 - 254 - JARDINES
Teléfono 3125049545
Correo Electrónico
El Tarra, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 27027089 de 14 de Julio de 2025
Número de cuenta 672180-8

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°: 27027089
Fecha del acto que se notifica: 10-09-2025

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:	672180
PETENTE:	ISABEL YANID ASCANIO
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	27027089 14/07/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030036471 19/09/2025
Fecha de fijación:	07/11/2025
Fecha de desfijación:	13/11/2025
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."	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	27027089	Fecha de creación:	14/07/2025
Número de cuenta:	672180-8	Meses reclamados:	1
Peticionario:	ISABEL YANID ASCANIO		
Dirección:	KDX A 100 - 254 - JARDINES		
Teléfono:	3125049545		
Municipio:	El Tarra	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	10/09/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: La señora Isabel Yanid Ascanio, identificada con cédula 60424903, en calidad de usuaria, reclama por consumo de 385 kilovatios facturados en el periodo del 30-05-2025 al 01-07-2025, manifiesta es un consumo demasiado excesivo, no se explica por qué en el periodo anterior se liquidó una factura de \$2.056, y con los mismos electrodomésticos y el mismo nivel de utilización. No acepta costo de la revisión.			
Decisión: Estimada señora Isabel, Reciba un cordial saludo. Le agradecemos sinceramente por brindarnos la oportunidad de conocer sus necesidades, lo que nos permite diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas. Una vez analizada su reclamación y verificado nuestro sistema comercial, se identificó que el consumo correspondiente al período del 30 de mayo al 1 de julio de 2025, equivalente a 385 kilovatios, se basa en lecturas reales tomadas en terreno. Sin embargo, se observa que el consumo facturado para ese mismo período, que asciende a 385 kilovatios, presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 230 kilovatios. Este límite se establece con base en los consumos registrados durante los últimos 12 períodos facturados, todos obtenidos mediante lecturas reales. Dado que la desviación supera el límite permitido, la empresa está obligada, conforme al artículo 149 de la Ley 142 de 1994, a realizar una revisión previa a la facturación para determinar la causa de dicha variación.			

En cumplimiento del debido proceso, y de acuerdo con el Capítulo 5, cláusula 32 C, literal 1 del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes, se registró la revisión N° 32333039, en la cual se tomó una carga de 2.5 amperios. Durante esta revisión se encontró un equipo de medida bicuerpo con repetidor en mal estado: el teclado numérico no funcionaba y el repetidor no emparejaba con el medidor, lo que impedía el registro correcto de la lectura. La usuaria manifestó que la vivienda ha estado habitada y con servicio de energía. Se descartaron fugas de energía y daños eléctricos internos.

Posteriormente, se generó periodo probatorio con el fin de realizar revisión especializada, mediante la cual, se realizó la revisión N.º 32456105, ejecutada el 16 de agosto de 2025, donde se llevaron a cabo pruebas técnicas al medidor, incluyendo vacío y arranque, obteniendo resultados normales. Se verificó una tensión de 123 voltios, conexiones en buen estado, y se dejó el servicio normalizado y sellado en la tapa bornera. Se concluyó que la variación en el consumo se debe al uso excesivo de una freidora, con una carga de 10 amperios.

Con base en lo anterior, no se accede a su reclamación, y se confirma el consumo facturado de 385 kilovatios durante el período objeto de reclamación.

Finalmente, es importante tener en cuenta que el consumo de energía es directamente proporcional al uso de los electrodomésticos y tomacorrientes en el inmueble. Por ello, le recomendamos hacer un uso racional y adecuado del servicio, así como revisar periódicamente el estado de sus equipos eléctricos y conexiones, para evitar incrementos en el consumo.

En CENS trabajamos con el propósito de contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor. Por ello, cada solicitud de nuestros usuarios es atendida con responsabilidad, transparencia y calidez, dentro del marco normativo vigente, que incluye la Ley 142 de 1994, las resoluciones de la CREG, el contrato de condiciones uniformes de servicios públicos, y nuestras disposiciones internas.

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: 0

Resuelto por:



CLAUDIA PATRICIA PENARANDA LOP
AGENTE DE SERVICIO