

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

20251030036662

San José De Cúcuta, 22 de Septiembre de 2025

Señor(a)
JESUS NEVARDO BASTOS CONTRERAS
KDX 7 - E - VDA LA MARIA
Teléfono 3125223722
Correo Electrónico
Río De Oro, Cesar

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 27690368 de 06 de Septiembre de 2025
Número de cuenta 1047013-6

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°: 27690368
Fecha del acto que se notifica: 11-09-2025

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: <u>1047013</u>	
PETENTE: <u>JESUS NEVARDO BASTOS CONTRERAS</u>	
TIPO DE RESPUESTA: General () Acto (X)	
RADICADO ENTRADA / FECHA: <u>27690368 06/09/2025</u>	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: <u>20251030036662 22/09/2025</u>	
Fecha de fijación: <u>20/10/2025</u>	
Fecha de desfijación: <u>24/10/2025</u>	
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°:	27690368	Fecha de creación:	06/09/2025
Número de cuenta:	1047013-6	Meses reclamados:	1
Peticionario:	JESUS NEVARDO BASTOS CONTRERAS		
Dirección:	KDX 7 - E - VDA LA MARIA		
Teléfono:	3125223722		
Municipio:	Río de Oro	Departamento:	Cesar
Fecha respuesta:	11/09/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: El señor Jesús Bastos, teléfono 3125223722, en calidad de esposo de la propietaria, reclama por el consumo de 2074 kilovatios registrados en el periodo comprendido desde el 05/04/2025 al 01/06/2025, indica que maneja el mismo consumo y los mismos electrodomésticos, indica que en el inmueble no se han presentado cortos ni ha instalado ningún otro aparato eléctrico, usuario no suministra lectura, no cuenta con correo electrónico.			
Decisión: Apreciado señor Jesús Bastos: Reciba un cordial saludo. En primer lugar, agradecemos la oportunidad que nos brinda de conocer sus necesidades, lo cual nos permite diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas. Le informamos que, tras revisar su reclamación y consultar nuestro sistema comercial, hemos identificado que los consumos correspondientes al período comprendido entre el 5 de abril de 2025 y el 1 de junio de 2025, equivalentes a 2.074 kilovatios, se derivan de diferencias en lecturas reales tomadas en terreno. Por lo tanto, su reclamación se resolverá bajo los siguientes términos: Al analizar el consumo facturado, que asciende a 2.074 kilovatios, se evidencia una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 204,67 kilovatios. Este límite se establece con base en los consumos registrados durante los últimos seis períodos facturados, todos ellos obtenidos mediante 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 dicha variación, conforme al			

artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

Asimismo, en cumplimiento del capítulo 5, cláusula 32C, literal 1, del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes de CENS, y en garantía del debido proceso, nuestro sistema comercial registra que el día 26 de julio de 2025 se realizó una revisión técnica por desviación significativa. En dicha revisión se dejó constancia de lo siguiente:

¿En calidad de técnico, declaro bajo la gravedad de juramento que me presenté en el inmueble identificado en el encabezado de la presente revisión comercial con el fin de realizar una visita técnica motivada por una desviación significativa detectada en el servicio de energía eléctrica. No se encontró persona alguna que atendiera la visita ni respondió a los llamados para llevar a cabo la inspección técnica requerida. Este hecho se certifica mediante esta constancia para los fines legales y contractuales pertinentes. Se revisó el medidor, el cual se evidenció funcionando normalmente. Este registra el consumo de una vivienda y se encuentra ubicado en el poste del transformador. Se realizaron pruebas al mismo, desconectando las líneas de carga.¿

Dado que en esta revisión no se identificaron causas que justificaran la desviación, se programó una nueva visita técnica, ejecutada el día 9 de septiembre de 2025. En esta segunda revisión se realizaron pruebas al equipo de medida, el cual se encontró funcionando normalmente. El medidor, ubicado en el poste del transformador, registra el consumo de una vivienda. El usuario no justificó la variación del consumo; se le explicaron los períodos facturados y se le informó sobre el posible consumo a facturar en el siguiente período, el cual presenta una disminución respecto al anterior, quedando conforme.

Durante la revisión no se evidenció fuga de energía ni daños en las instalaciones internas de la vivienda. Se recomendó al usuario realizar una inspección de dichas instalaciones para prevenir posibles fallas. Además, se tomó una lectura verificada número 9418, superior a la última lectura real tomada en terreno (9146), lo que descarta un posible error en la toma de lecturas.

Visto lo anterior, no se accede a su reclamación, ya que el consumo facturado durante el período objeto de revisión corresponde a lecturas reales tomadas en terreno en cada ciclo de facturación.

Finalmente, recordamos que el consumo de energía está directamente relacionado con el uso de electrodomésticos y tomacorrientes en el inmueble. Por ello, recomendamos hacer un uso racional y adecuado del servicio, así como revisar periódicamente el estado de sus equipos eléctricos y conexiones internas.

Reiteramos nuestro compromiso de prestar un servicio ajustado a las necesidades de nuestros clientes y usuarios. Le invitamos a contactarnos a través de nuestros canales digitales, evitando desplazamientos que generan costos adicionales y contribuyen a la

contaminación ambiental. Sabemos que cada 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, atendemos las solicitudes de nuestros usuarios con responsabilidad, transparencia y calidez, dentro del marco normativo aplicable, contenido principalmente en la Ley 142 de 1994, las resoluciones CREG, el Contrato de Servicios Públicos con Condiciones Uniformes, y demás disposiciones vigentes.

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: 60,000

Resuelto por:



BRAYAN YESID OBREGON NAVARRO
AGENTE DE SERVICIO