

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 24 de Septiembre de 2025

20251030037093

Señor(a)
MARYELIN LOZANO
KDX A 100 - 110 - JARDINES
Teléfono 3114908544
Correo Electrónico
El Tarra, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 27004297 de 11 de Julio de 2025
Número de cuenta 672131-5

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°: 27004297
Fecha del acto que se notifica: 15-09-2025

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>672131</u>
PETENTE:	<u>MARYELIN LOZANO</u>
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>27004297 11/07/2025</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20251030037093 24/09/2025</u>
Fecha de fijación:	<u>07/11/2025</u>
Fecha de desfijación:	<u>13/11/2025</u>
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."	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	27004297	Fecha de creación:	11/07/2025
Número de cuenta:	672131-5	Meses reclamados:	1
Peticionario:	MARYELIN LOZANO		
Dirección:	KDX A 100 - 110 - JARDINES		
Teléfono:	3114908544		
Municipio:	El Tarra	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	15/09/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: La señora Maryelin Lozano identificada con cédula 19306962, en calidad de usuaria, reclama por consumo de 223 kilovatios y reliquidación de 205 kilovatios en el periodo del 30-05-2025 al 01-07-2025, manifiesta es un consumo demasiado elevado y no se explica por qué el aumento tan exagerado, no acepta costo de la revisión.			
Decisión: Estimada señora Mayerlin, 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. Una vez analizada su reclamación y verificado nuestro sistema comercial, hemos identificado que el consumo del período del 30-05-2025 al 01-07-2025, equivalente a 223 kilovatios, corresponde a la diferencia de lecturas reales tomadas en terreno. Después de revisar el consumo facturado para el período 30-05-2025 al 01-07-2025, que asciende a 223 kilovatios, podemos confirmar que este no presenta una desviación significativa, ya que no supera el límite de variación permitido de 281 kilovatios. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 12 períodos facturados, basados en lecturas reales. 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. 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.			

Sin embargo, se generó orden de inspección número 32373964, ejecutada el día 15-07-2025, mediante la cual, se toma carga de 2.1 amperios, se realiza revisión y se encuentra equipo de medida bicuerpo con repetidor desconfigurado, display con falla, debido a los rayos del sol no es posible verificar la lectura correcta, así mismo se descartan fugas de energía y daños eléctricos internos, se debe realizar cambio de repetidor ya que el que está instalado dificulta la toma de lectura.

Por lo tanto, se generó periodo probatorio con el fin de realizar revisión especializada en terreno, número 32373964, ejecutada el día 05-08-2025, mediante la cual, se cambia repetidor, ya que se encontró en falla, medidor normal con pruebas conformes, se le explica el procedimiento al usuario, se deja el servicio normal y sellado en tapa bornera.

Por otra parte, se evidenció que el valor de 205 kilovatios facturados por concepto de reliquidación de consumo se cobró debido a que en los periodos del 02-04-2025 al 29-04-2025 y del 30-04-2025 al 29-05-2025 se liquidó por promedio, ya que display se encontraba desconfigurado.

Por consiguiente, según lectura real tomada en terreno número 7255 del día 01-07-2025, se reliquido el consumo, modificándose de la siguiente manera:

Para el periodo del 02-04-2025 al 29-04-2025, se modificó el consumo de 119 kilovatios a 223 kilovatios, quedando una lectura ponderada de 6809 al 29-04-2025.

Para el periodo del 30-04-2025 al 29-05-2025, se modificó el consumo de 122 kilovatios a 223 kilovatios, quedando una lectura ponderada de 7032 al 29-05-2025.

Visto lo anterior se confirman los consumos facturados en el periodo objeto de reclamación.

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 normativas internas asociadas a competencia para resolver, procedimientos y procesos.

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