

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20251030037531

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 26 de Septiembre de 2025

Señor(a)
OSCAR ROJAS
KDX 10 - 08 - SAMANES
Teléfono 3132471735
Correo Electrónico
El Tarra, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 27642624 de 29 de Agosto de 2025
Número de cuenta 657438-4

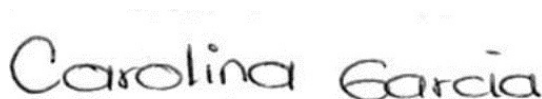
CENTRALES ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS, garantizándole sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la decisión adoptada por la Empresa y relacionado con el número del asunto, a través de este aviso.

Acto expedido por CENS N°: 27642624
Fecha del acto que se notifica: 16/09/2025

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,



Omaira Carolina Garcia Ortiz
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 1

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
	NÚMERO USUARIO:	<u>657438</u>
	PETENTE:	<u>OSCAR ROJAS</u>
	TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
	RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>27642624 29/08/2025</u>
	RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20251030037531 26/09/2025</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."		
Página 1 de 1		

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	27642624	Fecha de creación:	29/08/2025
Número de cuenta:	657438-4	Meses reclamados:	1
Peticionario:	OSCAR ROJAS		
Dirección:	KDX 10 - 08 - SAMANES		
Teléfono:	3132471735		
Municipio:	El Tarra	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	16/09/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: El señor Oscar Rojas identificado con cédula 1099684200, celular 3132471735, en calidad de usuario, reclama por consumo de 185 kilovatios y una reliquidación de 38 kilovatios facturados en el periodo del 01-07-2025 al 29-07-2025, manifiesta es un consumo demasiado elevado, no se explica por qué el aumento de una factura a otra, si mantiene los mismos electrodomésticos y el mismo nivel de utilización. No acepta costo de la revisión.			
Decisión: Estimado señor Oscar, 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. 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 185 kilovatios correspondiente al período del 01-07-2025 al 29-07-2025, le daremos respuesta en los siguientes términos: Después de revisar el consumo facturado para el período 01-07-2025 al 29-07-2025, que asciende a 185 kilovatios, podemos confirmar que este no presenta una desviación significativa, ya que no supera el límite de variación permitido de 224 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 32 B, 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.			

Por otra parte, se evidenció que el valor de 38 kilovatios facturados por concepto de reliquidación de consumo se cobró debido a que en el periodo del 31-05-2025 al 30-06-2025 se liquidó por promedio ya que display se encontraba desconfigurado.

Por consiguiente, según lectura real tomada en terreno número 9900 del día 29-07-2025, se reliquido el consumo modificando de 147 kilovatios a 185 kilovatios en el periodo del 31-05-2025 al 30-06-2025, cargando así 38 kilovatios.

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

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