

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS
20251030038430

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 02 de Octubre de 2025

Señor(a)
RAMONA ALICIA QUINTANA
CRA 9 16-03 KDX P4-180 - ABREGO
Teléfono 3016164767
Correo Electrónico
Abrego, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 27859303 de 19 de Septiembre de 2025
Número de cuenta 244171-9

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°: 27859303
Fecha del acto que se notifica: 23/9/2025

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,



Angelica Isabel Parada Mendez
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	<u>244171</u>
PETENTE:	<u>RAMONA ALICIA QUINTANA</u>
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>27859303 19/09/2025</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20251030038430 02/10/2025</u>
Fecha de fijación:	<u>23/10/2025</u>
Fecha de desfijación:	<u>29/10/2025</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°:	27859303	Fecha de creación:	19/09/2025
Número de cuenta:	244171-9	Meses reclamados:	1
Peticionario:	RAMONA ALICIA QUINTANA		
Dirección:	CRA 9 16-03 KDX P4-180 - ABREGO		
Teléfono:	3016164767		
Municipio:	Abrego	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	23/09/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: La señora Ramona Alicia Quintana, identificada con cédula 27.612.484 expedida en Abrego, teléfono: 3016167647 en su calidad de usuaria del servicio manifiesta inconformidad por el consumo de 99 kilovatios facturados en el período 19-07-2025 a 19-08-2025. Informa que el predio permanece deshabitado, dado que ella habita en el municipio de Ocaña, cuentan los aparatos electrónicos básicos de un hogar, pero se hace uso dado que no vive nadie. Lo cual no justifica la variación en el consumo de energía. Solicita se verifique en terreno No presenta lectura actual, no acepta cobro de la revisión. Autoriza ser notificada en la dirección del predio dado que no cuenta con correo electrónico.			
Decisión: Estimada señora Ramona Alicia Quintana, 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 99 kilovatios correspondiente al período del 19-07-2025 a 19-08-2025, le daremos respuesta en los siguientes términos: Después de revisar el consumo facturado para el período del 19-07-2025 a 19-08-2025, que asciende a 99 kilovatios, podemos confirmar que este presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 57.65 kilovatios límite superior. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 12 períodos facturados, basados en lecturas reales tomadas en terreno.			

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

Así mismo, de conformidad con el capítulo 5, cláusula 32C, literal 1, del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes de CENS, y en garantía del cumplimiento del debido proceso, nuestro sistema comercial registra que el día 20-09-2025, la empresa llevó a cabo esta revisión número 32587051 por desviación significativa, con la siguiente observación: Se realizaron pruebas técnicas al equipo de medida, el cual se encontró funcionando normal. Este registra el consumo de una vivienda. La usuaria manifestó que hace aproximadamente mes y medio adquirió un equipo de frío nuevo en la vivienda, justificando así la variación en el consumo registrado. Se le recomienda hacer un uso adecuado de los aparatos eléctricos para optimizar el consumo energético.

De acuerdo con lo anterior, no se accede a su reclamación y se confirma que el consumo facturado durante el período objeto de la reclamación, del 19-07-2025 a 19-08-2025, equivalente a 99 kilovatios, corresponde 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 qué juntos podemos hacer la diferencia. ¡Feliz día!

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: 94,046

Resuelto por:



Marly Brigidh Yaruro Sanchez

AGENTE DE SERVICIO