

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS
20251030039203

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 08 de Octubre de 2025

Señor(a)
OLGER NAVARRO QUINTERO
KDX T7 - 705 VILLA JOHAN - EL TARRA
Teléfono 3138712908
Correo Electrónico
El Tarra, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 27762753 de 11 de Septiembre de 2025
Número de cuenta 1038163-8

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°: 27762753
Fecha del acto que se notifica: 29/9/2025

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:		1038163	
PETENTE:		OLGER NAVARRO QUINTERO	
TIPO DE RESPUESTA:		General () Acto (X)	
RADICADO ENTRADA / FECHA:		27762753 11-09-2025	
RADICADO DE SALIDA / FECHA:		20251030039203 8-10-2025	
Fecha de fijación:		27-11-2025	
Fecha de desfijación:		3-12-2025	
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°:	27762753	Fecha de creación:	11/09/2025
Número de cuenta:	1038163-8	Meses reclamados:	1
Peticionario:	OLGER NAVARRO QUINTERO		
Dirección:	KDX T7 - 705 VILLA JOHAN - EL TARRA		
Teléfono:	3138712908		
Municipio:	El Tarra	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	29/09/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: El señor Olger Navarro Quintero identificado con cédula 1091081479, celular 3138712908, en calidad de propietario, reclama por consumo de 268 kilovatios facturados en el periodo del 30-07-2025 al 29-08-2025, manifiesta es un consumo demasiado elevado y no se explican por qué el aumento de un periodo a otro, indica nunca se le había elevado tanto el consumo. No acepta costo de la revisión.			
Decisión: Estimado señor Olger, 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 30-07-2025 al 29-08-2025, equivalente a 268 kilovatios, corresponde a la diferencia de lecturas reales tomadas en terreno. De otra manera, se informa que el consumo facturado para el período 30-07-2025 al 29-08-2025, que asciende a 268 kilovatios, presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 258 kilovatios. 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, en cumplimiento del debido proceso y conforme al capítulo 5, cláusula 32 C, literal			

1, del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes de CENS, le informamos que nuestro sistema comercial registra la revisión No. 32554136, generada por una desviación significativa en el consumo.

Durante esta revisión, se ubicó el repetidor del medidor bicuerpo en la fachada de una vivienda unifamiliar habitada. Se realizaron pruebas técnicas al equipo de medida, confirmando que se encuentra funcionando correctamente. Se descartaron fugas, se efectuó el aforo correspondiente y se registró una carga de 1.4 amperios.

El usuario manifestó que la variación en el consumo se debe al reemplazo del sistema de preparación de alimentos a gas por una estufa eléctrica, lo cual ha incrementado el consumo energético de la vivienda.

De acuerdo con lo anterior, se decide no acceder a su reclamación y se confirma el consumo facturado durante el período objeto de la reclamación, del 30-07-2025 al 29-08-2025, equivalente a 268 kilovatios.

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.

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