

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

20251030039207

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 08 de Octubre de 2025

Señor(a)
MIGUEL ANGEL QUINTERO SANTIAGO
KDX R7-100 - CONVENCION
Teléfono 3241254747
Correo Electrónico
Convención, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 27798139 de 15 de Septiembre de 2025
Número de cuenta 241331-8

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°: 27798139
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: <u>241331</u>	
PETENTE: <u>MIGUEL ANGEL QUINTERO SANTIAGO</u>		
TIPO DE RESPUESTA: General () Acto (X)		
RADICADO ENTRADA / FECHA: <u>27798139 15/09/2025</u>		
RADICADO DE SALIDA / FECHA: <u>20251030039207 08/10/2025</u>		
Fecha de fijación: <u>24/10/2025</u>		
Fecha de desfijación: <u>30/10/2025</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°:	27798139	Fecha de creación:	15/09/2025
Número de cuenta:	241331-8	Meses reclamados:	1
Peticionario:	MIGUEL ANGEL QUINTERO SANTIAGO		
Dirección:	KDX R7-100 - CONVENCION		
Teléfono:	3241254747		
Municipio:	Convención	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 Miguel Angel Santiago con documento 13374524 en calidad de usuario del servicio de energía manifiesta inconformidad por el consumo de 171 kilovatios para el periodo de 29-07-2025 al 27-08-2025, usuario manifiesta que hace 2-3 días fue que instalaron una nevera en la vivienda, por lo que se le hace extraño ese consumo tan alto si no tenían electrodomésticos durante ese periodo, usuario no presenta lectura			
Decisión: Estimado señor Miguel Angel, 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 171 kilovatios para el periodo de 29-07-2025 al 27-08-2025, le daremos respuesta en los siguientes términos: después de revisar el consumo facturado para el período 29-07-2025 al 27-08-2025, equivalente a 171 kilovatios, podemos confirmar que este presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 143 kilovatios. este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 12 períodos facturados o 6 en caso de usuarios con facturación bimensual, 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 capítulo 5, cláusula 32c, literal 3, del contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes de CENS, y en garantía del cumplimiento del debido proceso, nuestro sistema comercial registra revisión número 32570931 en la cual se realiza revisión y se encuentra medidor funcionando normal el mismo está ubicado en fachada y le registra energía a una vivienda unifamiliar, se descartan fugas de energía y daños eléctricos internos, el usuario argumenta desconocer la variación del consumo y afirma contar con los mismos electrodomésticos. se le recomienda hacer uso eficiente del servicio de energía.

De acuerdo con lo anterior, no se accede a su reclamación y se confirma el consumo facturado 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.

Finalmente, es pertinente referir que el consumo es directamente proporcional al uso que se dé a los electrodomésticos presentes en el inmueble, como de las fuentes de energía tomacorrientes, así las cosas, se recomienda hacer uso racional y adecuado del servicio, tomando acciones eficaces para evitar el aumento del consumo de energía en el inmueble, igualmente se recomienda validar periódicamente el funcionamiento de sus equipos eléctricos y las conexiones.

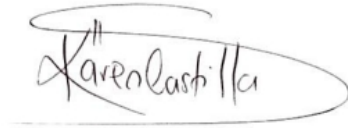
Le reiteramos nuestro interés en prestar un servicio ajustado a las necesidades de nuestros clientes y usuarios, por eso recuerda que puedes contactarnos a través de nuestros canales digitales y así evitar desplazamientos que le generan sobre costos y contaminan nuestro planeta. sabemos que toda acción cuenta y que juntos podemos hacer la diferencia

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: 37,000

Resuelto por:



KAREN DAYANNA CASTILLA SALAZAR
AGENTE DE SERVICIO