

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

20251030039218

7200
2 CE7214

San José De Cúcuta, 08 de Octubre de 2025

Señor(a)
SAIDA DEL CARMEN JAIME
KDX 25-1 - VDA LA QUINA
Teléfono 3104941696
Correo Electrónico
San Calixto, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 27904547 de 24 de Septiembre de 2025
Número de cuenta 249840-3

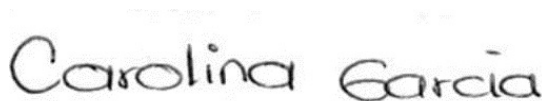
CENTRALES ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS, garantizándole sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la decisión adoptada por la Empresa y relacionado con el número del asunto, a través de este aviso.

Acto expedido por CENS N°: 27904547
Fecha del acto que se notifica: 29/09/2025

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: CE7214 2

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	<u>249840</u>
PETENTE:	<u>SAIDA DEL CARMEN JAIME</u>
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto ☒
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>27904547 24/09/2025</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20251030039218 08/10/2025</u>
Fecha de fijación:	<u>10/11/2025</u>
Fecha de desfijación:	<u>14/11/2025</u>
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°:	27904547	Fecha de creación:	24/09/2025
Número de cuenta:	249840-3	Meses reclamados:	4
Peticionario:	SAIDA DEL CARMEN JAIME		
Dirección:	KDX 25-1 - VDA LA QUINA		
Teléfono:	3104941696		
Municipio:	San Calixto	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	29/09/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: La señora Saida del Carmen Jaime, identificada con cédula número 27814718 teléfono de contacto 3104941696 en calidad de usuaria, presenta inconformidad por el consumo de 133 kilovatios facturados en el periodo del 2-03-2025 al 2-05-2025 y el consumo de 102 kilovatios en el periodo del 3-05-2025 al 01-06-2025, informa que solo viven 2 personas de la tercera edad y el consumo se ha subido en los últimos periodos.			
Decisión: Apreciada señora Saida del Carmen Jaime: Reciba un cordial saludo. Le agradecemos sinceramente la oportunidad que nos brinda de conocer sus necesidades, lo cual nos permite 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 facturado en los siguientes periodos: 1- Del 2 de marzo al 2 de mayo de 2025: 133 kilovatios. 2- Del 3 de mayo al 1 de junio de 2025: 102 kilovatios. Le informamos lo siguiente: Tras revisar el consumo facturado en ambos periodos, se confirma que no presentan desviaciones significativas, ya que no superan los límites de variación permitidos, los cuales son 142.11 kilovatios y 179.58 kilovatios, respectivamente. Estos límites se establecen con base en los consumos registrados durante los últimos seis periodos facturados (usuario bimestral), utilizando lecturas reales.			

De acuerdo con el Capítulo 5, Cláusula 32B 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, conforme al Artículo 149 de la Ley 142 de 1994, la empresa no está obligada a realizar una revisión previa a la facturación para determinar la causa de la variación.

Adicionalmente, se generó la inspección técnica No. 32606676 el día 25 de septiembre de 2025, en la cual se realizaron pruebas al medidor, encontrándose funcionando normalmente. El equipo está ubicado en la fachada y registra energía para una vivienda. Durante la visita, se intentó contactar al número telefónico suministrado por el usuario en varias ocasiones, sin obtener respuesta. Se confirma lectura 8549.

Con base en lo anterior, no se accede a su reclamación, y se confirma que el consumo facturado en los periodos mencionados corresponde a las diferencias de lecturas tomadas en terreno durante cada ciclo de facturación.

Finalmente, es importante tener en cuenta que el consumo de energía es directamente proporcional al uso de electrodomésticos y tomacorrientes en el inmueble. Por ello, se recomienda hacer un uso racional y adecuado del servicio, tomando acciones eficaces para evitar aumentos en el consumo. También sugerimos revisar periódicamente el funcionamiento de sus equipos eléctricos y las conexiones internas.

Le reiteramos nuestro compromiso de prestar un servicio ajustado a las necesidades de nuestros clientes y usuarios. Recuerde que puede contactarnos a través de nuestros canales digitales, lo cual le permitirá evitar desplazamientos que generan costos adicionales y contribuyen a la contaminación ambiental. Sabemos que toda acción cuenta, y qué juntos podemos hacer la diferencia.

Ha sido un verdadero placer 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:



YURIDIA ORTEGA SERRANO
AGENTE DE SERVICIO