

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

20251030039434

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 09 de Octubre de 2025

Señor(a)

ELIDA ROSA GALVAN

KDX 528-280 - VDA LLANO SUAREZ

Teléfono 3228878148

Correo Electrónico

Abrego, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 27921456 de 25 de Septiembre de 2025

Número de cuenta 253179-4

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°: 27921456

Fecha del acto que se notifica: 30/9/2025

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>253179</u>
PETENTE:	<u>ELIDA ROSA GALVAN</u>
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto [X]
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>27921456 25/09/2025</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20251030039434 09/10/2025</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 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°:	27921456	Fecha de creación:	25/09/2025
Número de cuenta:	253179-4	Meses reclamados:	2
Peticionario:	ELIDA ROSA GALVAN		
Dirección:	KDX 528-280 - VDA LLANO SUAREZ		
Teléfono:	3228878148		
Municipio:	Abrego	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	30/09/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: La señora Elida Rosa Galván, identificada con cédula 60.415.780 expedida en Abrego, teléfono: 3228878148, en su calidad de usuaria del servicio (Hija del propietario) manifiesta inconformidad por el consumo de 292 kilovatios facturados en el período 10-05-2025 a 06-07-2025. Informa que tienen los electrodomésticos básicos de un hogar, solo bombillos y licuadora, la nevera está en malas condiciones, la cual no la están utilizando, no han instalado nada nuevo, en el predio han llegado dos nuevas personas, pero no utilizan el servicio de energía tan constante, dado que el propietario es pendiente de desconectar todo. Por tal motivo, no justifica la variación en el consumo mes a mes, no presenta lectura actual, no acepta cobro de la revisión. Autoriza ser notificada en la dirección del predio.			
Decisión: Estimada señora Elida Rosa Galvan, 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 292 kilovatios correspondiente al período del 10-05-2025 a 06-07-2025, le daremos respuesta en los siguientes términos: Después de revisar el consumo facturado para el período del 10-05-2025 a 06-07-2025, que asciende a 292 kilovatios, podemos confirmar que este presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 274.95 kilovatios límite superior. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 6 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 26-09-2025, la empresa llevó a cabo esta revisión número 32610584 por desviación significativa, con la siguiente observación: Se realizan pruebas técnicas al medidor y se encuentra funcionando normal; está ubicado en estrategia rural y le registra energía a una vivienda. La variación del consumo se debe a los electrodomésticos que posee; el usuario queda conforme con la explicación del consumo facturado.

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 10-05-2025 a 06-07-2025, equivalente a 292 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 que 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: 253,179

Resuelto por:



Marly Brigidh Yaruro Sanchez
AGENTE DE SERVICIO