

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20251030039453

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 09 de Octubre de 2025

Señor(a)
DIOMAR GUSTAVO PEREZ JULIO
KDX MU1 060 LA MURALLA - TEORAMA
Teléfono 3204461430
Correo Electrónico
Teorama, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 27801459 de 15 de Septiembre de 2025
Número de cuenta 1129787-0

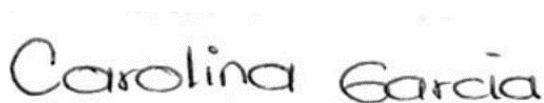
CENTRALES ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS, garantizándole sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la decisión adoptada por la Empresa y relacionado con el número del asunto, a través de este aviso.

Acto expedido por CENS N°: 27801459
Fecha del acto que se notifica: 30/09/2025

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: 2

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	<u>1129787</u>
PETENTE:	<u>DIOMAR GUSTAVO PEREZ JULIO</u>
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>27801459 15/09/2025</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20251030039453 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."	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	27801459	Fecha de creación:	15/09/2025
Número de cuenta:	1129787-0	Meses reclamados:	4
Peticionario:	DIOMAR GUSTAVO PEREZ JULIO		
Dirección:	KDX MU1 060 LA MURALLA - TEORAMA		
Teléfono:	3204461430		
Municipio:	Teorama	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	30/09/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: El señor Diomar Gustavo Pérez Julio identificado con cédula número 9691625 teléfono de contacto 3204461430 en calidad de propietario, presenta inconformidad por el consumo de 4966 kilovatios facturados en el periodo del 09-03-2025 al 09-05-2025 y el consumo de 836 kilovatios facturados en el periodo del 10-05-2020 al 05-07-2025, informa esta vivienda está habitada desde que se instaló el medidor.			
Decisión: Apreciado señor Diomar Gustavo Pérez Julio: Reciba un cordial saludo. Le agradecemos la oportunidad que nos brinda de conocer sus necesidades, lo cual nos permite diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas. En atención a su solicitud, relacionada con la inconformidad por los valores facturados, nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos: Después de revisar el consumo facturado para el período comprendido entre el 10 de mayo y el 8 de julio de 2025, que asciende a 836 kilovatios, le informamos que, conforme a lo establecido en el Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes, capítulo 5, cláusula 32B, numeral 1, literal a, parágrafo 2, la empresa no está obligada a realizar revisión previa a la facturación en cuentas nuevas o existentes que no cuenten con al menos de, 12 períodos de consumos reales (mensual), 6 períodos (bimestral), o 4 períodos (trimestral). Esta disposición está en concordancia con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y la Resolución CREG 105 007 de 2024.			

No obstante, en estos casos, la empresa puede realizar análisis y verificación de variaciones de consumo por iniciativa propia o a solicitud del usuario.

Adicionalmente, el consumo facturado en el período del 09 de marzo al 09 de mayo de 2025 corresponde a un acumulado de consumo, generado por la imposibilidad en la toma de lectura desde la instalación de la cuenta, realizada mediante la inspección técnica No. 30568160, el día 01 de febrero de 2024.

Asimismo, se generó la inspección técnica No. 32570935 el día 18 de septiembre de 2025, en la cual se encontró un equipo de medida bicuerpo con repetidor funcionando normalmente, ubicado en la fachada. Este equipo registra energía para una vivienda unifamiliar y una tienda, donde se utilizan varios equipos de refrigeración. Se descartan fugas de energía y daños eléctricos internos. En periodos anteriores, no fue posible realizar la toma de lectura debido a que el repetidor del medidor bicuerpo se encontraba desconectado.

Visto lo anterior, se accede parcialmente a su reclamación:

1. Se confirma el consumo de 836 kilovatios facturados entre el 10 de mayo y el 8 de julio de 2025.
 2. En cumplimiento de la Cláusula 27 ¿ Cobros inoportunos, que establece que después de cinco (5) meses de emitida la factura no se podrán cobrar bienes o servicios no facturados por error, omisión o investigación de desviaciones significativas, se modifican los siguientes períodos:
 - Del 09 de noviembre de 2024 al 09 de enero de 2025: ajustado a 604 kilovatios.
 - Del 10 de enero al 08 de marzo de 2025: ajustado a 604 kilovatios.
 - Del 09 de marzo al 09 de mayo de 2025: ajustado a 740 kilovatios, correspondiente a la diferencia de lecturas (4966 - 4226) que no fue tomada en cuenta.
- Se ajustan 3,018 kilovatios, por un valor de \$3,794,385 a favor del usuario.

Le recordamos que el consumo de energía es directamente proporcional al uso de los electrodomésticos y tomacorrientes en el inmueble. Por ello, recomendamos:

Hacer un uso racional y adecuado del servicio.

Revisar periódicamente el funcionamiento de sus equipos eléctricos y las conexiones.

Tomar acciones eficaces para evitar el aumento del consumo.

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 que 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