

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20251030040194

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 16 de Octubre de 2025

Señor(a)
YURY LILIANA LOPEZ
KDX M7 070 AHS VILLA LUZ - EL TARRA
Teléfono 3223139117
Correo Electrónico
El Tarra, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 27313044 de 31 de Julio de 2025
Número de cuenta 1121429-4

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°: 27313044
Fecha del acto que se notifica: 03/10/2025

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,

Carolina Garcia

Omaira Carolina Garcia Ortiz
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	1121429
PETENTE:	YURY LILIANA LOPEZ
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (x)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	27313044 31-07-2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030040194 16-10-2025
Fecha de fijación:	27-11-2025
Fecha de desfijación:	3-12-2025
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°:	27313044	Fecha de creación:	31/07/2025
Número de cuenta:	1121429-4	Meses reclamados:	1
Peticionario:	YURY LILIANA LOPEZ		
Dirección:	KDX M7 070 AHS VILLA LUZ - EL TARRA		
Teléfono:	3223139117		
Municipio:	El Tarra	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	03/10/2025		
Causa del reclamo:	Cobros por promedio		
Detalle de lo solicitado: La señora Yury Liliana Lopez identificada con cédula 1004820879, en calidad de usuaria, reclama por consumo facturado por promedio de 109 kilovatios en el periodo del 30-05-2025 al 30-06-2025, manifiesta es un consumo demasiado elevado, así mismo indica medidor se encuentra apagado. No acepta costo de la revisión.			
Decisión: Estimada señora Yury Liliana, 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. Le informamos que, una vez analizada su reclamación y verificando nuestro sistema comercial, se evidenció que se facturó por promedio el consumo de 109 kilovatios en el periodo del 30-05-2025 al 30-06-2025, debido a que no fue posible realizar la toma de lecturas, ya que display se encontraba apagado. Como parte del proceso de verificación, se generó la inspección No. 32406044, ejecutada el día 19 de agosto de 2025. Durante esta visita técnica, se encontró repetidor en falla, por lo que se reprogramó revisión para la semana del 25 al 29 de agosto, ya que se requería de cuadrilla para su cambio. Por consiguiente, se dio inicio a un período probatorio con el fin de realizar una revisión especializada en terreno, mediante la orden No. 32480202, ejecutada el día 20 de agosto de 2025.			

Durante esta inspección, se encontró el repetidor apagado. Al verificar la instalación, se evidenció que el cable de alimentación estaba conectado a un breaker, el cual había sido bajado intencionalmente para evitar la lectura del consumo. No fue posible normalizar el servicio en ese momento, ya que el usuario no se encontraba en la vivienda.

Se realizaron pruebas al medidor, confirmando que se encuentra funcionando correctamente. Además, se procedió al sellado de la tapa bornera como parte del protocolo técnico.

Por lo tanto, según lectura recuperada en terreno, número 1174 del día 20-08-2025, se modifica el consumo de la siguiente manera:

Para el periodo del 30-05-2025 al 30-06-2025, se modifica el consumo de 109 kilovatios a 46 kilovatios, ajustando así -63 kilovatios, quedando una lectura ponderada de 1100 al 30-06-2025.

Para el periodo del 01-07-2025 al 29-07-2025, se modifica el consumo de 112 kilovatios a 41 kilovatios, ajustando así -71 kilovatios, quedando una lectura ponderada de 1141 al 30-06-2025.

Para el periodo del 30-07-2025 al 29-08-2025, se modifica el consumo de 112 kilovatios a 34 kilovatios, ajustando así -78 kilovatios, quedando una lectura de 1175 al 29-08-2025.

Con base en lo anterior, le informamos que se accede a su reclamación y se ha efectuado el ajuste correspondiente.

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