

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 16 de Octubre de 2025

20251030040236

Señor(a)
YULEIMA LOPEZ PAEZ
KDX E 010 PRADOS DEL NORTE - EL TARRA
Teléfono 3138206031
Correo Electrónico
El Tarra, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 27848435 de 18 de Septiembre de 2025
Número de cuenta 1125713-3

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°: 27848435
Fecha del acto que se notifica: 6-10-2025

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,



Luisa Alejandra Hernandez Lagu
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	<u>1125713</u>
PETENTE:	<u>YULEIMA LOPEZ PAEZ</u>
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>27848436 18/09/2025</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20251030040236 16/10/2025</u>
Fecha de fijación:	<u>14/11/2025</u>
Fecha de desfijación:	<u>21/11/2025</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°:	27848435	Fecha de creación:	18/09/2025
Número de cuenta:	1125713-3	Meses reclamados:	1
Peticionario:	YULEIMA LOPEZ PAEZ		
Dirección:	KDX E 010 PRADOS DEL NORTE - EL TARRA		
Teléfono:	3138206031		
Municipio:	El Tarra	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	06/10/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: La señora Yuleima Lopez Paez identificada con cédula 1091079263, celular 3138206031, en calidad de propietaria, reclama por alto consumo en el último mes de agosto, ya que indica en meses anteriores realizaba las mismas recargas y le duraban más tiempo, manifiesta tener los mismos electrodomésticos y el mismo nivel de utilización. No acepta costo de la revisión.			
Decisión: Apreciada señora Yuleima, 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. Teniendo en cuenta que su solicitud identificada en el asunto se refiere a la inconformidad con el consumo de agosto del 2025, de acuerdo con las recargas realizadas durante el mes, daremos respuesta en los siguientes términos: Verificando en nuestro sistema comercial, se evidencia lo siguiente: El cliente número 1125713 es de estrato uno, por lo tanto, le corresponde un subsidio de hasta el 60% a 173 kilovatios en el mes, cuando se consume esta cantidad de kilovatios en adelante se recarga a tarifa plena. De acuerdo con la resolución CREG 105 007 del 2024 se pueden excluir clientes estacionales de las desviaciones significativas de consumos, los de medida recargable para CENS fueron considerados clientes estacionales, por lo cual, no se envían revisiones a terreno, no obstante; si se hace una validación desde escritorio de los consumos de estos usuarios por si realmente			

se encuentra algo muy inusual.

Es importante resaltar que el valor del kilovatio lo determina la comisión reguladora de energía y gas CREG y su variación cada mes, se debe al comportamiento de los componentes de la tarifa (generación, transmisión, distribución, comercialización, pérdidas reconocidas y restricciones).

Visto lo anterior, no se accede a la reclamación y se confirma el consumo recargado en el periodo objeto de reclamo.

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 qué juntos podemos hacer la diferencia.

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: 0

Resuelto por:



CLAUDIA PATRICIA PENARANDA LOP
AGENTE DE SERVICIO