

## NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

20251030040460

7200  
CE7214

San José De Cúcuta, 17 de Octubre de 2025

Señor(a)  
**ROSA MARIA MATEUS CIFUENTES**  
CRA 7 12N-18 - 20 DE JULIO  
Teléfono 3165032312  
Correo Electrónico  
Villa Del Rosario, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 27862537 de 19 de Septiembre de 2025

Número de cuenta 273320-1

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°: 27862537

Fecha del acto que se notifica: 7/10/2025

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,



Angelica Isabel Parada Mendez  
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                        |               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>FIJACIÓN DE COMUNICACIONES<br/>EN PÁGINA WEB Y CARTELERA<br/>ATENCIÓN CLIENTES.</b> |               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | NÚMERO USUARIO:                                                                        | <u>273320</u> |
| PETENTE: <u>ROSA MARIA MATEUS CIFUENTES</u>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                        |               |
| TIPO DE RESPUESTA: General ( ) Acto (X)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                        |               |
| RADICADO ENTRADA / FECHA: <u>27862537 19/09/2025</u>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                        |               |
| RADICADO DE SALIDA / FECHA: <u>20251030040460 17/10/2025</u>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                        |               |
| Fecha de fijación: <u>23/10/2025</u>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                        |               |
| Fecha de desfijación: <u>29/10/2025</u>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                        |               |
| <small>Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 29 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."</small> |                                                                                        |               |

## RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                   |                    |                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------|--------------------|
| Proceso N°:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 27862537                                          | Fecha de creación: | 19/09/2025         |
| Número de cuenta:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 273320-1                                          | Meses reclamados:  | 1                  |
| Peticionario:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ROSA MARIA MATEUS CIFUENTES                       |                    |                    |
| Dirección:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | CRA 7 12N-18 - 20 DE JULIO                        |                    |                    |
| Teléfono:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 3165032312                                        |                    |                    |
| Municipio:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Villa Del Rosario                                 | Departamento:      | Norte de Santander |
| Fecha respuesta:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 07/10/2025                                        |                    |                    |
| Causa del reclamo:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Inconformidad con el consumo o producción factura |                    |                    |
| <b>Detalle de lo solicitado:</b><br>La señora Rosa Maria Mateis Cifuentes, identificada con cédula 41.671.379 de Bogotá, teléfono 3165032312, en calidad de propietaria del inmueble, presenta inconformidad con el consumo de 233 kilovatios, facturados en el periodo de 05-08-205 al 04-09-2025, usuaria manifiesta que la casa durante el día permanece deshabitado, solo reside ella por las noches, es una adulta mayor y no comprende por qué se le subió el consumo de energía, se requiere verificar lectura al medidor y su estado, en lo posible aforar carga, identificar si fue bien tomada la lectura o si existió algún error en lectura, usuaria no cuenta con correo electrónico, desea que la respuesta sea enviada a la vivienda.                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                   |                    |                    |
| <b>Decisión:</b><br>Estimada señora Rosa Maria Mateis Cifuentes:<br><br>Reciba un cordial saludo. En primera instancia, agradecemos la oportunidad que nos brinda al compartir su inquietud, ya que esto nos permite conocer sus necesidades y trabajar en la construcción de soluciones eficaces, alineadas con sus expectativas como usuaria del servicio.<br><br>En relación con su reclamación, identificada en el asunto, y que se refiere a la inconformidad con él con el consumo de 233 kilovatios liquidados en el periodo comprendido de 05-08-205 al 04-09-2025, le daremos respuesta en los siguientes términos:<br><br>Después de revisar el consumo facturado para el período de 05-08-205 al 04-09-2025, que asciende a 233 kilovatios, podemos confirmar que este consumo presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de kilovatios 158.34. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 12 períodos facturados, basados en lecturas reales. |                                                   |                    |                    |

Conforme al capítulo 5, cláusula 32C, literal 3, 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 20-09-2025, la empresa llevó a cabo verificación en terreno número 32587053, en donde se encontró lectura de 38194, la cual es coincidente con el consumo del inmueble, el medidor se evidencia en buen estado, no se logró socializar con la usuaria, de forma presencial.

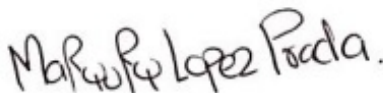
De acuerdo con lo anterior, no se accede a su reclamación y se confirma el consumo facturado en el periodo objeto a la reclamación.

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.

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:



---

MARYURY LOPEZ PRADA

AGENTE DE SERVICIO