

## NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20251030041061

7200  
CE7214

San José De Cúcuta, 22 de Octubre de 2025

Señor(a)  
**CARMEN EMIRO MARTINES VILA**  
KDX 23 TRAVESIAS - TEORAMA  
Teléfono 3143754250  
Correo Electrónico  
Teorama, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 27922835 de 25 de Septiembre de 2025  
Número de cuenta 246652-7

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°: 27922835  
Fecha del acto que se notifica: 09/10/2025

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 García

Omaira Carolina Garcia Ortiz  
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 1

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	246652
PETENTE:	<u>CARMEN EMIRO MARTINES VILA</u>
TIPO DE RESPUESTA:	<input checked="" type="checkbox"/> General <input type="checkbox"/> Acto <input type="checkbox"/> X
RADICADO ENTRADA / FECHA:	27922835 25/09/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030041061 22/10/2025
Fecha de fijación:	11/12/2025
Fecha de desfijación:	17/12/2025
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 considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso."	
Página 1 de 1	

## RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso Nº:	27922835	Fecha de creación:	25/09/2025
Número de cuenta:	246652-7	Meses reclamados:	1
Peticionario:	CARMEN EMIRO MARTINES VILA		
Dirección:	KDX 23 TRAVESIAS - TEORAMA		
Teléfono:	3143754250		
Municipio:	Teorama	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	09/10/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado:	<p>El señor Carmen Emiro Martínez con documento 13200166, en calidad de propietario manifiesta inconformidad por el consumo de 457 kilovatios durante el periodo de 11-05-2025 al 09-07-2025. usuario manifiesta que en la vivienda vive 2 niños, el propietario y su esposa. y tienen los electrodomésticos comunes, no presenta lectura,no autoriza revision.</p>		
Decisión:	<p>Estimado señor Carmen Emiro,</p> <p>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.</p> <p>Una vez analizada su reclamación y verificado nuestro sistema comercial, se evidenció que el consumo correspondiente al período comprendido entre el 11 de mayo de 2025 y el 9 de julio de 2025, equivalente a 457 kilovatios, corresponde a la diferencia entre lecturas reales tomadas en terreno: lectura 262 del 10 de mayo de 2025 y lectura 719 del 9 de julio de 2025.</p> <p>De acuerdo con la Cláusula 32B, numeral 1, literal a, parágrafo 2 del Contrato de Condiciones Uniformes (CCU):</p> <p>¿Para las cuentas de usuario nuevas o existentes que no tengan los doce (12), seis (6) o cuatro (4) períodos con consumos reales o consumos diferentes a cero, CENS no aplicará este mecanismo por no tener los períodos completos. Por tanto, CENS podrá hacer el análisis y la verificación por la variación del consumo, ya sea por iniciativa propia o por solicitud directa del SUSCRIPCIÓN O USUARIO.¿</p>		

En cumplimiento de lo anterior, se generó la orden de revisión número 32610586, con el fin de verificar la variación del consumo. Durante la visita técnica se encontró que el medidor se encuentra funcionando normalmente. Este está ubicado en estrategia rural y registra energía para una vivienda unifamiliar. Se descartaron fugas de energía y daños eléctricos internos.

La variación del consumo se atribuye al uso de dos neveras, una de las cuales presenta fallas en su funcionamiento. Se recomienda al usuario realizar el cambio de dicho electrodoméstico y hacer uso eficiente del servicio de energía.

Por lo tanto, no se accede a su reclamación y se confirma el consumo facturado durante el período objeto de revisión, el cual corresponde a la diferencia de lecturas reales tomadas en terreno en cada ciclo de facturación.

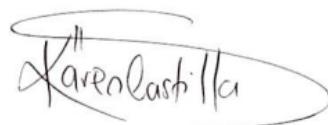
Finalmente, es pertinente recordar que el consumo de energía es directamente proporcional al uso de electrodomésticos y tomacorrientes en el inmueble. Por ello, se recomienda hacer un uso racional y adecuado del servicio, así como revisar periódicamente el estado de sus equipos eléctricos y conexiones internas.

Reiteramos nuestro compromiso con la prestación de un servicio ajustado a las necesidades de nuestros clientes y usuarios. Le invitamos a utilizar nuestros canales digitales para realizar sus trámites, evitando desplazamientos que generan costos adicionales y contribuyen a la contaminación ambiental.

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: 294,736

Resuelto por:



KAREN DAYANNA CASTILLA SALAZAR

AGENTE DE SERVICIO