

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 23 de Octubre de 2025

20251030041284

Señor(a)
LUIS CARLOS VERGEL REYES
KDX 510-654 - LABRANZA
Teléfono 3124853007
Correo Electrónico
Abrego, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 27921052 de 25 de Septiembre de 2025
Número de cuenta 1142191-2

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°: 27921052
Fecha del acto que se notifica: 14-10-2025

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:	1142191
PETENTE:	LUIS CARLOS VERGEL REYES
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (x)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	27921052 25-09-2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030041284 23-10-2025
Fecha de fijación:	27-11-2025
Fecha de desfijación:	3-12-2025
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 considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso."	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	27921052	Fecha de creación:	25/09/2025
Número de cuenta:	1142191-2	Meses reclamados:	2
Peticionario:	LUIS CARLOS VERGEL REYES		
Dirección:	KDX 510-654 - LABRANZA		
Teléfono:	3124853007		
Municipio:	Abrego	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	14/10/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: El señor Luis Carlos Vergel Reyes, identificado con cédula 13.356.855 expedida en Ocaña, teléfono: 3124853007, en su calidad de propietario manifiesta inconformidad por el consumo 184 kilovatios facturados en el período de 27-05-2025 a 25-07-2025. Informa que en el predio habitan las mismas personas, solo cuentan con nevera y televisor, no han uso de motobomba, no han instalado nada nuevo. Lo cual no justifica la variación mes a mes. Por tal motivo, solicita, se verifique en terreno y se determina el alto consumo del mismo. No presenta lectura actual, no acepta cobro de la revisión y autoriza ser notificado en la dirección del predio.			
Decisión: Estimado señor Luis Carlos Vergel Reyes, 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. De acuerdo con el contenido de su reclamación y una vez verificado nuestro sistema comercial, se analizó el periodo comprendido del 27-05-2025 a 25-07-2025, donde se facturó consumo de 184 kilovatios/hora encontrando que, para este las lecturas son reales tomadas en terreno y son acordes a los consumos facturados, ya que se establecen por la diferencia de lecturas de un período a otro. Por otra parte, se informa que el consumo reclamado, no aplica para investigar una desviación significativa, de acuerdo con el Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes en la Cláusula 32B.-Investigación de desviaciones significativas: Numeral 1. Procedimiento para establecer la variación de consumos que estén por encima o por debajo			

de los límites establecidos:

a. Información base para el análisis: Para determinar si en un periodo de consumo la variación está por encima o por debajo de los límites establecidos, el primer paso consiste en identificar los periodos con los cuales se comparará el periodo objeto de análisis: Para los usuarios con facturación mensual serán los 12 periodos anteriores; para los usuarios con facturación bimestral serán los 6 periodos anteriores y para los usuarios con facturación trimestral serán los 4 periodos anteriores. Solo se tendrán en cuenta periodos de consumo con lecturas reales y consumos diferentes a cero.

Para las cuentas de usuario nuevas o existentes que no tengan los doce (12), seis (6) o cuatro (4) periodos con consumo reales o consumos diferentes a cero, CENS no aplicará este mecanismo por no tener los periodos 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 SUScriptor O USUARIO.

Por lo anterior; se genera verificación de lectura número 32640879 donde se toma lectura 620 del día 08-10-2025, la cual se encuentra mayor a la facturada, se evidencia que no se presenta error de lectura, asimismo se obtuvo la siguiente observación: Se realizaron las pruebas técnicas al medidor instalado encontrándose que su funcionamiento es normal. El equipo se encuentra ubicado estrategia rural y actualmente registra consumo de energía asociado a una vivienda. Durante la visita técnica, no se encontró al usuario en el lugar. Se realizó una llamada al número telefónico registrado en la información del servicio, y el usuario manifestó que no se encontraba en la vivienda debido a que tenía una cita médica.

De acuerdo con lo anterior, no se accede a su reclamación y se confirma que el consumo facturado durante el período objeto de la reclamación, del 27-05-2025 a 25-07-2025, equivalente a 184 kilovatios, corresponde a las diferencias de lecturas tomadas en terreno en cada ciclo de facturación.

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. ¡Feliz día!

El propósito de CENS es contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor. Por ello, las

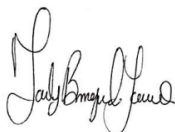
solicitudes de nuestros usuarios las atendemos con responsabilidad, transparencia y calidez, dentro del marco normativo aplicable contenido principalmente en la ley 142 de 1994, resoluciones CREG, el contrato de servicios públicos con condiciones uniformes y las disposiciones.

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: 45,000

Resuelto por:



Marly Brigidh Yaruro Sanchez
AGENTE DE SERVICIO