

**NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS**  
**20251030042350**

7200  
CE7214

San José De Cúcuta, 31 de Octubre de 2025

Señor(a)

**MARINA BERMON ORTIZ**

AVE 45 1-39 MNZ R TORRE 2 APTO 402 - CIUDADELA LOS ESTORAQUES

Teléfono 3107844479

Correo Electrónico

San José De Cúcuta, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 28085149 de 10 de Octubre de 2025

Número de cuenta 569625-4

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°: 28085149

Fecha del acto que se notifica: 21/10/2025

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:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>569625</b>                                                                          |
| PETENTE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>MARINA BERMON ORTIZ</b>                                                             |
| TIPO DE RESPUESTA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | General ( ) Acto (X)                                                                   |
| RADICADO ENTRADA / FECHA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>28085149 10/10/2025</b>                                                             |
| RADICADO DE SALIDA / FECHA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>20251030042350 31/10/2025</b>                                                       |
| Fecha de fijación:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>07/11/2025</b>                                                                      |
| Fecha de desfijación:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>13/11/2025</b>                                                                      |
| <small>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."</small> |                                                                                        |

## RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                               |                    |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------|
| Proceso N°:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 28085149                                                      | Fecha de creación: | 10/10/2025         |
| Número de cuenta:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 569625-4                                                      | Meses reclamados:  | 1                  |
| Peticionario:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | MARINA BERMON ORTIZ                                           |                    |                    |
| Dirección:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | AVE 45 1-39 MNZ R TORRE 2 APTO 402 - CIUDADELA LOS ESTORAQUES |                    |                    |
| Teléfono:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 3107844479                                                    |                    |                    |
| Municipio:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | San José De Cúcuta                                            | Departamento:      | Norte de Santander |
| Fecha respuesta:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 21/10/2025                                                    |                    |                    |
| Causa del reclamo:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Inconformidad con el consumo o producción factura             |                    |                    |
| <b>Detalle de lo solicitado:</b><br>La señora Marina Bermon Ortiz, identificada con cédula 27.632.559 en calidad de propietaria, reclama por el consumo de energía de 104 kilovatios del periodo de 22-08-2025 a 22-09-2025, indica está llegando muy caro. Manifiesta no manejar correo electrónico, autoriza ser citada al celular 3107844479. Se indica puede acercarse a nuestras oficinas a partir del 31 de octubre de 2025.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                               |                    |                    |
| <b>Decisión:</b><br>Estimada señora Marina Bermon Ortiz.<br><br>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.<br><br>En relación con su reclamación, identificada en el asunto, que se refiere a la inconformidad por el consumo o producción de la factura por 104 kilovatios del periodo de 22-08-2025 a 22-09-2025, le daremos respuesta en los siguientes términos:<br><br>Después de revisar el consumo facturado para el período 22-08-2025 a 22-09-2025, que asciende a 104 kilovatios, a un consumo normalizado de 98 kilovatios podemos confirmar que este presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 95.87 kilovatios. Se normaliza a 30 días para garantizar una comparación equitativa de los consumos. Dado que los períodos de facturación pueden variar entre 29 y 32 días, ajustar todos los datos a un mismo estándar de 30 días permite obtener un análisis más preciso y consistente del consumo a lo largo del tiempo. Esto facilita la interpretación de los patrones.<br><br>Sin embargo, debemos informar que, de acuerdo con lo establecido en la cláusula 32C |                                                               |                    |                    |

numeral 2 del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes, los clientes que presenten las condiciones de analítica de datos se encuentran exentos de una revisión previa, como es su caso, toda vez que el consumo reclamado de 104 kilovatios no supera el consumo de subsistencia el cual corresponde a 173 kilovatios mes en municipios con climas cálidos, por debajo de 1.000 metros sobre el nivel del mar.

Dicho lo anterior, por obtener un consumo mínimo de subsistencia el cual es cantidad mínima de electricidad utilizada en un mes por un suscriptor o usuario típico para satisfacer necesidades básicas, la empresa no está obligada a realizar una revisión previa a la facturación para determinar la causa de una posible desviación significativa. Esta disposición se encuentra en concordancia con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y en cumplimiento de lo estipulado en la resolución CREG 105 007 de 2024.

No obstante, se realizó verificación N° 32671375 el 16 de octubre de 2025, donde se valida estado del medidor, sellos en buen estado, carga inicial F1: 1.4A, se realiza prueba en vacío conforme, se realiza prueba tiempo potencial conforme, no se encontró novedades con electrodomésticos.

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, de 104 kilovatios del periodo de 22-08-2025 a 22-09-2025, corresponde a las diferencias de lecturas tomadas en terreno en cada ciclo de facturación.

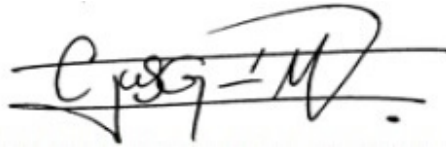
Finalmente, es pertinente referir que el consumo es directamente proporcional al uso que se de a los electrodomésticos presentes en el inmueble, como de las fuentes de energía tomacorrientes, así las cosas, se recomienda hacer uso racional y adecuado del servicio, tomando acciones eficaces para evitar el aumento del consumo de energía en el inmueble, igualmente se recomienda validar periódicamente el funcionamiento de sus equipos eléctricos y las conexiones.

Esperamos haber resuelto lo requerido y le recordamos que puede contactarnos fácilmente a través de nuestros canales digitales en [www.cens.com.co](http://www.cens.com.co), donde encontrará nuestro asesor virtual disponible de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua y los sábados de 8:00 a.m. a 11:00 a.m. Así evitamos desplazamientos, reducimos costos y cuidamos juntos nuestro planeta, porque cada acción cuenta.

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:



---

CAMILO JOSE GARCIA MENESES  
AGENTE DE SERVICIO