

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 31 de Octubre de 2025

20251030042365

Señor(a)
HENDER DUARTE
AVE 47 17-25 - ANTONIA SANTOS
Teléfono 3107544743
Correo Electrónico
San José De Cúcuta, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 28016295 de 03 de Octubre de 2025
Número de cuenta 46220-2

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°: 28016295
Fecha del acto que se notifica: 22-10-2025

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>46220</u>
PETENTE:	<u>HENDER DUARTE</u>
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>28016295 03/10/2025</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20251030042365 31/10/2025</u>
Fecha de fijación:	<u>07/11/2025</u>
Fecha de desfijación:	<u>13/11/2025</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°:	28016295	Fecha de creación:	03/10/2025
Número de cuenta:	46220-2	Meses reclamados:	2
Peticionario:	HENDER DUARTE		
Dirección:	AVE 47 17-25 - ANTONIA SANTOS		
Teléfono:	3107544743		
Municipio:	San José De Cúcuta	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	22/10/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: El señor Hender Duarte con cédula 1005036959, teléfono 3107544743, en calidad de usuario presenta reclamo por el consumo facturado en los periodos del 22-05-2025 al 20-06-2025 consumo de 133 kilovatios por valor de \$ 190,489, y consumo de 165 Kilovatios facturado en el periodo del 21-06-2025 al 21-07-2025. Usuario manifiesta inconformidad ya que el predio se encontraba desocupado y registraron consumo Solicita se realice verificación y ajuste. No autoriza revisión.			
Decisión: Apreciado señor Hender Duarte, 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. En relación con su reclamación, identificada en el asunto, y que se refiere a la inconformidad por el consumo o producción de la factura facturado en los periodos del 22-05-2025 al 20-06-2025 consumo de 133 kilovatios, y consumo de 165 Kilovatios facturado en el periodo del 21-06-2025 al 21-07-2025; daremos respuesta en los siguientes términos: Después de revisar el consumo facturado para el período comprendido del 22-05-2025 al 20-06-2025 que asciende a 133 kilovatios, podemos confirmar que este no presenta una desviación significativa, ya que no supera el límite de variación permitido de 322,47 kilovatios. 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 32B, literal e, del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes, el consumo del usuario puede variar hasta el límite indicado sin que se considere un aumento significativo. Por lo tanto, la empresa no está obligada a realizar una			

revisión previa a la facturación para determinar la causa de la desviación, de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

Por otra parte; después de revisar el consumo facturado para el período comprendido del 21-06-2025 al 21-07-2025 que asciende a 165 kilovatios, podemos confirmar que este no presenta una desviación significativa, ya que no supera el límite de variación permitido de 317,68 kilovatios. 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 32B, literal e, del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes, el consumo del usuario puede variar hasta el límite indicado sin que se considere un aumento significativo. Por lo tanto, la empresa no está obligada a realizar una revisión previa a la facturación para determinar la causa de la desviación, de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

Por otra parte, y en atención a su inconformidad respecto a los períodos anteriormente mencionados, en los cuales usted manifiesta que el predio se encontraba desocupado, nos permitimos informar lo siguiente:

El día 21-05-2025, bajo la orden de servicio No. 32351046, se efectuó el cambio del medidor con la siguiente observación: Se encuentra medidor sin servicio por hurto de medidor y cable. El usuario autorizó empalme del cable concéntrico existente, dado que no contaba con el cable completo para su reemplazo. En consecuencia, se instaló un nuevo medidor, se suministró y conectó el cable necesario, se realizó el sellado conforme a los procedimientos normativos y se restableció el suministro eléctrico al predio.

Es importante aclarar que, si bien el cambio físico del medidor se ejecutó en la fecha indicada, la actualización del nuevo equipo en el sistema comercial se registró posteriormente, el 18-07-2025.

Por esta razón, para el período comprendido entre el 22-05-2025 y el 20-06-2025, inicialmente se facturó un consumo promedio. Esto se debió a que, aunque el medidor ya había sido instalado físicamente, y mostraba consumo para este periodo. Aún no se encontraba registrado en el sistema comercial. Por tal motivo, no se pudo facturar dicho consumo y se facturo promedio.

Posteriormente, una vez realizada la actualización del medidor en el sistema, se procedió a corregir el consumo facturado, ajustándolo a 133 kilovatios, correspondientes al consumo real registrado por el equipo.

Del mismo modo, para el período comprendido entre el 21-06-2025 al 21-07-2025, se facturó un consumo de 165 kilovatios, calculado por diferencia de lecturas: Lectura 141 tomada el 20-06-2025 menos lectura 306 registrada el 18-07-2025.

Cabe destacar que los consumos objeto de reclamación se encuentran debidamente soportados mediante registros fotográficos tomados en cada período de facturación, lo cual garantiza la veracidad de las lecturas y la correcta facturación del consumo correspondiente al usuario.

"En virtud de lo anterior, no se accede a su reclamación, toda vez que el consumo facturado en los periodos objeto de reclamo, corresponde a las diferencias de lectura registradas en terreno durante 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.

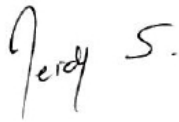
Le reiteramos nuestro interés en prestar un servicio ajustado a las necesidades de nuestros clientes y usuarios, por eso recuerda que puedes contactarnos a través de nuestros canales digitales para evitar desplazamientos que generan costos adicionales y contribuyen a la contaminación de nuestro planeta. Sabemos que toda acción cuenta y que 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.

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: 202,154

Resuelto por:



LEYDE MARICELA SANDOVAL DELGAD
AGENTE DE SERVICIO