

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 10 de Noviembre de 2025

20251030043380

Señor(a)
RAMONIDES ASCANIO QUINTERO
KDX J2 - 290 NUEVO HORIZONTE - EL TARRA
Teléfono 3118053656
Correo Electrónico
El Tarra, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 28129200 de 14 de Octubre de 2025
Número de cuenta 672273-3

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°: 28129200
Fecha del acto que se notifica: 29/10/2025

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>672273</u> |
| PETENTE: | <u>RAMONIDES ASCANIO QUINTERO</u> |
| TIPO DE RESPUESTA: | <input checked="" type="checkbox"/> General <input type="checkbox"/> Acto (X) |
| RADICADO ENTRADA / FECHA: | <u>28129200 14/10/2025</u> |
| RADICADO DE SALIDA / FECHA: | <u>20251030043380 10/11/2025</u> |
| Fecha de fijación: | <u>18/12/2025</u> |
| Fecha de desfijación: | <u>24/12/2025</u> |
| <small>Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 69 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." Página 1 de 1</small> | |

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

| | | | |
|---------------------------|---|--------------------|--------------------|
| Proceso Nº: | 28129200 | Fecha de creación: | 14/10/2025 |
| Número de cuenta: | 672273-3 | Meses reclamados: | 1 |
| Peticionario: | RAMONIDES ASCANIO QUINTERO | | |
| Dirección: | KDX J2 - 290 NUEVO HORIZONTE - EL TARRA | | |
| Teléfono: | 3118053656 | | |
| Municipio: | El Tarra | Departamento: | Norte de Santander |
| Fecha respuesta: | 29/10/2025 | | |
| Causa del reclamo: | Inconformidad con el consumo o producción factura | | |
| Detalle de lo solicitado: | <p>La señora Ramonides Ascanio identificada con cédula 60424019, celular 3118053656, en calidad de usuaria, presenta reclamo por 167 kilovatios y 213 kilovatios facturados en el periodo del 30-08-2025 al 30-09-2025, manifiesta es un consumo demasiado exagerado, indica ella ha venido cancelando mensualmente su factura para que le llegue un recargo tan elevado. No acepta costo de la revisión.</p> <p>Usuaria manifiesta no saberse el correo electrónico. Se le informa que puede acercarse entre los días 05-11-2025 y 11-11-2025 para recibir su respuesta de manera personal.</p> | | |
| Decisión: | <p>Estimada señora Ramonides,</p> <p>Reciba un cordial saludo.</p> <p>Agradecemos la oportunidad que nos brinda de conocer sus necesidades, lo cual nos permite diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas.</p> <p>En relación con su reclamación, identificada en el asunto, y que se refiere a la inconformidad por el consumo facturado de 167 kilovatios correspondiente al periodo del 30 de agosto al 30 de septiembre de 2025, nos permitimos informarle lo siguiente:</p> <p>Tras revisar el consumo facturado en dicho periodo, confirmamos que no presenta una desviación significativa, ya que se encuentra por debajo del límite de variación permitido de 205 kilovatios, calculado con base en los consumos registrados durante los últimos 12 periodos facturados con lecturas reales.</p> <p>De acuerdo con el capítulo 5, cláusula 32 B, literal e del Contrato de Prestación de Servicios</p> | | |

con Condiciones Uniformes, el consumo puede variar hasta dicho límite sin que se considere un aumento significativo. Por lo tanto, conforme al artículo 149 de la Ley 142 de 1994, la empresa no está obligada a realizar una revisión previa a la facturación en estos casos.

Por otra parte, se evidenció que el valor de 213 kilovatios facturados por concepto de reliquidación de consumo corresponde a períodos anteriores en los que se liquidó por promedio, debido a que el equipo de medida presentaba el display apagado.

Según consta en nuestro sistema comercial, mediante la revisión número 32582191, ejecutada el 21 de septiembre de 2025, se encontró que el repetidor número 29994345 del equipo bicuerpo estaba quemado, por lo que se procedió a su reemplazo con el repetidor número 20386070, dejando el servicio en funcionamiento y con lectura registrada conforme.

Con base en la lectura real número 11364 tomada el 30 de septiembre de 2025, se realizó la reliquidación de los siguientes períodos:

- 01-03-2025 al 31-03-2025: de 137 a 164 kilovatios con lectura ponderada: 10362
- 01-04-2025 al 29-04-2025: de 134 a 167 kilovatios con lectura ponderada: 10529
- 30-04-2025 al 29-05-2025: de 129 a 167 kilovatios con lectura ponderada: 10696
- 30-05-2025 al 30-06-2025: de 128 a 167 kilovatios con lectura ponderada: 10863
- 01-07-2025 al 29-07-2025: de 128 a 167 kilovatios con lectura ponderada: 11030
- 30-07-2025 al 29-08-2025: de 130 a 167 kilovatios con lectura ponderada: 11197

No obstante, conforme al artículo 150 de la Ley 142 de 1994, la empresa no podrá cobrar bienes o servicios que no se facturaron por error, omisión o investigación de desviaciones significativas, si han transcurrido más de cinco (5) meses desde la entrega de la factura, salvo que se compruebe dolo por parte del suscriptor o usuario.

Por lo tanto, para el período del 01-03-2025 al 31-03-2025, se restablece el consumo original de 137 kilovatios, ya que no debió modificarse.

En conclusión, se accede parcialmente a la reclamación presentada.

En CENS, trabajamos con el propósito de contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor. Por ello, atendemos las solicitudes de nuestros usuarios con responsabilidad, transparencia y calidez, dentro del marco normativo aplicable, principalmente la Ley 142 de 1994, las resoluciones CREG, el contrato de condiciones uniformes de servicios públicos, y las disposiciones internas que rigen nuestros procedimientos y competencias.

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: 0

Resuelto por:



CLAUDIA PATRICIA PENARANDA LOP
AGENTE DE SERVICIO