

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 14 de Noviembre de 2025

20251030044233

Señor(a)
HECTOR ASCANIO PEREZ
KDX 8 (253430) - VDA SOLEDAD
Teléfono 3143988899
Correo Electrónico
Abrego, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 28155733 de 15 de Octubre de 2025
Número de cuenta 253430-6

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°: 28155733
Fecha del acto que se notifica: 5-11-2025

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>253430</u>
PETENTE:	<u>HECTOR ASCANIO PEREZ</u>
TIPO DE RESPUESTA:	<u>General () Acto (X)</u>
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>28155733 15/10/2025</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20251030044233 14/11/2025</u>
Fecha de fijación:	<u>17/12/2025</u>
Fecha de desfijación:	<u>23/12/2025</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 N°:	28155733	Fecha de creación:	15/10/2025
Número de cuenta:	253430-6	Meses reclamados:	2
Peticionario:	HECTOR ASCANIO PEREZ		
Dirección:	KDX 8 (253430) - VDA SOLEDAD		
Teléfono:	3143988899		
Municipio:	Abrego	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	05/11/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado:	<p>El señor Hector Ascanio Pérez, identificado con cédula de ciudadanía Nro. 88.286.986 expedida en Abrego, teléfono: 3143988899, en su calidad de usuario del servicio, manifiesta inconformidad por el consumo de 450 kilovatios facturados en el período 23-05-2025 a 21-07-2025. Informa que tienen los electrodomésticos básicos de un hogar, no han instalado nada nuevo durante este período de facturación, el predio en su gran mayoría el predio permanece deshabitado, el televisor no le hacen uso debido a que ahora por la tecnología utilizan más el celular lo cual no comprende por qué mes a mes los consumos son tan excesivos. Por tal motivo, solicita se verifique lectura en terreno. No acepta cobro de la revisión, no presenta lectura actual y autoriza ser notificado en la dirección del predio dado que no cuenta con correo electrónico. Se le informa que puede acercarse a nuestras oficinas del 06-11-2025 a 13-11-2025 para recibir su respuesta personalmente</p>		
Decisión:	<p>Estimado señor Hector Ascanio Pérez,</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>En relación con su reclamación, identificada en el asunto, y que se refiere a la inconformidad por el consumo o producción de la factura de 450 kilovatios correspondiente al período del 23-05-2025 a 21-07-2025, le daremos respuesta en los siguientes términos:</p> <p>Después de revisar el consumo facturado para el período del 23-05-2025 a 21-07-2025, que asciende a 450 kilovatios, podemos confirmar que este no presenta una desviación significativa, ya que no supera el límite de variación permitido de 575.80 kilovatios límite</p>		

superior. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 6 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 teniendo en cuenta la solicitud del usuario, se genera verificación número 32702020 del día 22-10-2025, se verifica lectura 10004 siendo esta mayor a la facturada, lo cual se evidencia que no se presentó error en la toma, así mismo se obtuvo la siguiente observación: Se realizaron pruebas técnicas al equipo de medidas, el cual se encontró funcionando normal. Este se encuentra ubicado en el poste del transformador y registra el consumo de una vivienda. Durante la revisión, el medidor no quedó registrando carga al realizar la prueba en vacío. Además, no se evidenciaron fugas de energía ni derivaciones en la red. El usuario manifestó su desconfianza hacia un vecino que utiliza una motobomba para el riego de cultivo. Finalmente, el usuario no pudo justificar la variación en el consumo registrado.

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 23-05-2025 a 21-07-2025, equivalente a 450 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 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.

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: 100,049

Resuelto por:



Marly Brigidh Yaruro Sanchez
AGENTE DE SERVICIO