

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

20251030044424

San José De Cúcuta, 18 de Noviembre de 2025

Señor(a)

JULIANA MARIN

AVE 5 8-89 LOC 331 - EL CENTRO
Teléfono 3164742635
Correo Electrónico
San José De Cúcuta, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 28286907 de 24 de Octubre de 2025
Número de cuenta 490874-3

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°: 28286907
Fecha del acto que se notifica: 6/11/2025

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,



Angelica Isabel Parada Mendez
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	490874
PETENTE:	JULIANA MARIN
TIPO DE RESPUESTA:	General (<input type="checkbox"/>) Acto (<input checked="" type="checkbox"/>)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	28286907 24-10-2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030044424 18-11-2025
Fecha de fijación:	1-12-2025
Fecha de desfijación:	5-12-2025
<small>Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 89 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:	28286907	Fecha de creación:	24/10/2025
Número de cuenta:	490874-3	Meses reclamados:	1
Peticionario:	JULIANA MARIN		
Dirección:	AVE 5 8-89 LOC 331 - EL CENTRO		
Teléfono:	3164742635		
Municipio:	San José De Cúcuta	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	06/11/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado:	<p>La señora Juliana Marín, identificada con cédula número 1.091.355.594, se comunica en calidad de usuaria del servicio y manifiesta su inconformidad con el periodo facturado del 16/09/2025 al 16/10/2025, correspondiente a un consumo de 332 kilovatios. Señala que su promedio habitual de consumo es inferior al registrado. Indica que no comprende el motivo del alto consumo, ya que no ha habido cambios en su uso habitual del servicio. Solicita que se le notifique en la dirección: Avenida 5 #8-89, Local 331 ¿ El Centro.</p> <p>Nota: Usuaria manifiesta no tener correo electrónico. Se le informa que puede acercarse entre los días 18 y 24 de noviembre para recibir su respuesta de manera personal.</p>		
Decisión:	<p>Apreciada señora Juliana Marín:</p> <p>Reciba un cordial saludo. En primer lugar, agradecemos la oportunidad que nos brinda para conocer sus necesidades, lo que nos permite diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas.</p> <p>Le informamos que, tras revisar su reclamación y consultar nuestro sistema comercial, hemos identificado que el consumo correspondiente al período comprendido entre el 16/09/2025 al 16/10/2025, equivalente a 332 kilovatios, se deriva de la diferencia entre lecturas reales tomadas en terreno. En particular, la lectura 29410 del 15/09/2025 y la lectura 29742 tomada por nuestro personal el 16/10/2025 confirman que las lecturas realizadas por la empresa son correctas. Por lo tanto, su reclamación se resolverá bajo los siguientes términos:</p> <p>Luego de revisar el consumo facturado para el período mencionado, que asciende a 332 kilovatios, se confirma que existe una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 290.68 kilovatios. Este límite se establece con base en los consumos</p>		

registrados durante los últimos 12 períodos facturados, considerando únicamente lecturas reales tomadas en terreno.

Dado que la desviación supera el límite permitido, la empresa estaba obligada a realizar una revisión previa a la facturación para determinar la causa de dicha variación, conforme al artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

Asimismo, en cumplimiento del capítulo 5, cláusula 32C, literal 1, del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes de CENS, y en garantía del debido proceso, nuestro sistema comercial registra que el día 04-11-2025 se realizó una visita de revisión. Durante esta visita, se llegó al sitio se indaga con la usuaria dónde informa que los medidores están en subestación y la encargada de las llaves no se encuentra en el centro comercial razón por la cual no se logra acceder para realizar la verificación y pruebas del medidor, se le informa a la usuaria llamar a la línea de CENS para reprogramar cita con fecha y hora estipulada.

Con base en lo anterior, no se accede a su reclamación, y se confirma que el consumo facturado durante el período comprendido entre el 16/09/2025 y el 16/10/2025, equivalente a 332 kilovatios, corresponde a las diferencias de lecturas tomadas en terreno en cada ciclo de facturación.

Finalmente, es pertinente señalar que el consumo de energía es directamente proporcional al uso de electrodomésticos y tomascorrientes en el inmueble. Por ello, recomendamos hacer un uso racional y adecuado del servicio, adoptando medidas eficaces para evitar el aumento del consumo. También sugerimos revisar periódicamente el funcionamiento de sus equipos eléctricos y las conexiones.

Reiteramos nuestro compromiso de prestar un servicio ajustado a las necesidades de nuestros clientes y usuarios. Recuerde que puede contactarnos a través de nuestros canales digitales, lo que le permitirá evitar desplazamientos que generan costos adicionales y contribuyen a la contaminación ambiental. Sabemos que cada acción cuenta y que juntos podemos hacer la diferencia.

El propósito de CENS es 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, contenido principalmente en la Ley 142 de 1994, las resoluciones de la CREG, el contrato de servicios públicos con condiciones uniformes y demás disposiciones vigentes.

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: 250,000

Resuelto por:



BRAYAN YESID OBREGON NAVARRO
AGENTE DE SERVICIO