

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20251030044668

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 19 de Noviembre de 2025

Señor(a)
ALFONSO GUERRERO SANCHEZ
KDX 12 STA BARBARA - VDA SANTA BARBARA
Teléfono 3100000000
Correo Electrónico
Convención, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 28214362 de 21 de Octubre de 2025
Número de cuenta 254020-0

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°: 28214362
Fecha del acto que se notifica: 06/11/2025

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,

Carolina Garcia

Omaira Carolina Garcia Ortiz
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	254020
PETENTE:	ALFONSO GUERRERO SANCHEZ
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	28214362 21/10/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030044668 19/11/2025
Fecha de fijación:	09/01/2026
Fecha de desfijación:	16/01/2026
<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."</small>	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	28214362	Fecha de creación:	21/10/2025
Número de cuenta:	254020-0	Meses reclamados:	1
Peticionario:	ALFONSO GUERRERO SANCHEZ		
Dirección:	KDX 12 STA BARBARA - VDA SANTA BARBARA		
Teléfono:	3100000000		
Municipio:	Convención	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	06/11/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: El señor Alfonso Guerrero Sánchez con documento 13377540 en calidad de usuario manifiesta inconformidad por el consumo de 142 kilovatios durante el periodo de 22-06-2025 al 22-08-2025, no presenta lectura, no autoriza revisión. usuario dice que solo cuenta con una nevera y 4 bombillos Usuario manifiesta no tener correo electrónico. Se le informa que puede acercarse entre los días 11 y 17 de noviembre para recibir su respuesta de manera personal.			
Decisión: Apreciado señor Alfonso Guerrero, 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 atención al contenido de su reclamación y una vez verificado nuestro sistema comercial, se procedió a analizar el periodo comprendido del 22-06-2025 al 22-08-2025, donde se facturo consumo 142 kilovatios/hora encontrando que, para este las lecturas son reales tomadas en terreno y son acordes a los consumos facturados ya que se establecen por la diferencia de lecturas de un período a otro De otra manera podemos confirmar que este consumo presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 116bkilovatios. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 12 períodos facturados, basados en 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 la desviación, de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994.			

Así mismo, de conformidad con el capítulo 5, cláusula 32C. -Procedimiento para investigar la causa que originó la desviación significativa en el consumo, como garantía del cumplimiento del debido proceso CENS adelantará las siguientes etapas:

Numeral 3. Identificación de la causa de la desviación significativa a partir de revisiones técnicas y/o pruebas al equipo de medida:

Cuando CENS realice la visita con el fin de detectar la causa que generó la desviación significativa y la misma no se pueda efectuar por causa imputable al SUScriptor o USUARIO, siempre y cuando de esta exista prueba documental, una vez agotadas las etapas que se requieran en la investigación anteriormente descrita, CENS concluirá que la causa que originó la desviación significativa fue el consumo realmente demandado en el inmueble.

Tras revisión técnica número 32714797 donde se realiza revisión y se encuentra medidor funcionando normal el mismo está ubicado en fachada y le registra energía a una vivienda unifamiliar, se descartan fugas de energía y daños eléctricos internos, se le explica al usuario el consumo facturado y se le recomienda hacer uso eficiente del servicio de energía. ¿

Visto lo anterior no se accede a la reclamación presentada y se confirma el consumo facturado objeto de reclamo.

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.

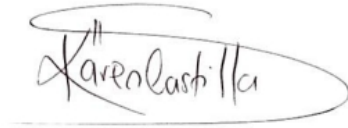
También sugerimos revisar periódicamente el funcionamiento de sus equipos eléctricos y las conexiones.

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 qué juntos podemos hacer la diferencia.

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: 16,224

Resuelto por:



KAREN DAYANNA CASTILLA SALAZAR
AGENTE DE SERVICIO