

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 19 de Noviembre de 2025

20251030044679

Señor(a)
MARIA LOPEZ
KDX L1-130 - EL TARRA
Teléfono 3138196233
Correo Electrónico
El Tarra, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 28260053 de 24 de Octubre de 2025
Número de cuenta 239720-9

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°: 28260053
Fecha del acto que se notifica: 7-11-2025

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:	239720
PETENTE:	MARIA LOPEZ
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (x)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	28260053 24-10-2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030044679 19-11-2025
Fecha de fijación:	27-11-2025
Fecha de desfijación:	3-12-2025
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 desconoce 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°:	28260053	Fecha de creación:	24/10/2025
Número de cuenta:	239720-9	Meses reclamados:	1
Peticionario:	MARIA LOPEZ		
Dirección:	KDX L1-130 - EL TARRA		
Teléfono:	3138196233		
Municipio:	El Tarra	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	07/11/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: La señora Maria Lopez, identificada con cédula 28230476, celular 3138196233, en calidad de usuaria, reclama por consumo de 262 kilovatios facturados en el periodo del 29-08-2025 al 01-10-2025, manifiesta es un consumo demasiado elevado e indica no se explica por qué el se aumentó más del doble sin razón alguna, ya que el consumo es el mismo que el periodo anterior y los mismos electrodomésticos. No acepta costo de la revisión. Usuario manifiesta no tener correo electrónico. Se le informa que puede acercarse entre los días 18-11-2025 y 24-11-2025 para recibir su respuesta de manera personal.			
Decisión: Estimada señora María, 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. Una vez analizada su reclamación y verificado nuestro sistema comercial, hemos identificado que el consumo del período del 29-08-2025 al 01-10-2025, equivalente a 262 kilovatios, corresponde a la diferencia de lecturas reales tomadas en terreno. De otra manera, se informa que el consumo facturado para el período 29-08-2025 al 01-10-2025, que asciende a 262 kilovatios, presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 181 kilovatios. 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 32 C, literal 1, del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes de CENS, y en garantía del cumplimiento del debido proceso, nuestro sistema comercial registra revisión número 32730946, por desviación significativa, mediante la cual, se toma carga de 4.1 amperios, se realiza revisión y se encuentra equipo de medida bicuerpo con repetidor funcionando normal, el mismo está ubicado en fachada y le registra energía a una vivienda unifamiliar donde funciona una venta de comidas rápidas, la variación del consumo fue causada por el uso de una nevera adicional adquirida recientemente afirma el usuario, se le recomienda hacer uso eficiente del servicio de energía.

De acuerdo con lo anterior, se decide no acceder a su reclamación y se confirma el consumo facturado durante el período objeto de la reclamación, del 29-08-2025 al 01-10-2025, equivalente a 262 kilovatios.

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.

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 normativas internas asociadas a competencia para resolver, procedimientos y procesos.

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