

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 21 de Noviembre de 2025

Señor(a)

OFELIA ESTHER BASTIDA NUÑEZ

KDX 513 - 5 TORRE 3 APTO 401 - VILLAS DE SAN DIEGO

Teléfono 3208538804

Correo Electrónico

Los Patios, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 28408512 de 07 de Noviembre de 2025

Número de cuenta 660945-4

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°: 28408512

Fecha del acto que se notifica: 11/11/2025

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,



Angie Juliana Ropero Silva
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	660945
PETENTE:	OFELIA ESTHER BASTIDA NUÑEZ
TIPO DE RESPUESTA:	General <input type="checkbox"/> Acto <input checked="" type="checkbox"/>
RADICADO ENTRADA / FECHA:	28408512 07/11/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030045035 21/11/2025
Fecha de fijación:	03/12/2025
Fecha de desfijación:	10/12/2025
<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."</small>	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	28408512	Fecha de creación:	07/11/2025
Número de cuenta:	660945-4	Meses reclamados:	1
Peticionario:	OFELIA ESTHER BASTIDA NUÑEZ		
Dirección:	KDX 513 - 5 TORRE 3 APTO 401 - VILLAS DE SAN DIEGO		
Teléfono:	3208538804		
Municipio:	Los Patios	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	11/11/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado:	<p>La señora Ofelia Esther Bastida, identificada con cédula Nro. 50.982.051, teléfono (320) 853 88 04, en calidad de propietaria, presenta inconformidad por el consumo de 165 kilovatios del periodo comprendido del 25-09-2025 al 24-10-2025, usuaria manifiesta que no ha conectado nada nuevo, no autoriza costos de la revisión al medidor. Le informamos que, dado que no cuenta con correo electrónico, puede acercarse personalmente entre los días 01 de diciembre de 2025 y 05 de diciembre de 2025 para recibir su respuesta.</p>		
Decisión:	<p>Estimada señora Ofelia Esther Bastida:</p> <p>Reciba un cordial saludo. En primer lugar, queremos agradecerle sinceramente por brindarnos la oportunidad de conocer sus necesidades. Para CENS S.A. E.S.P., es fundamental escuchar a nuestros usuarios, ya que esto nos permite ofrecer soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas.</p> <p>En relación con su reclamación, correspondiente al consumo facturado de 165 kilovatios en el periodo comprendido entre el 25-09-2025 y el 24-10-2025, nos permitimos informarle lo siguiente:</p> <p>Luego de revisar el consumo de 165 kilovatios registrado para dicho periodo, confirmamos que no presenta una desviación significativa, ya que se encuentra dentro del límite de variación permitido, el cual es de 220 kilovatios. Este límite se establece tomando como referencia los consumos registrados durante los últimos 12 periodos facturados, basados en lecturas reales.</p> <p>De acuerdo con el 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</p>		

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 variación, conforme al artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

En consecuencia, no se accede a su reclamación, y se confirma que el consumo facturado de 165 kilovatios, del periodo comprendido del 25-09-2025 al 24-10-2025, corresponde a las diferencias de lecturas tomadas en terreno en cada ciclo de facturación.

Es importante tener en cuenta que el consumo de energía está directamente relacionado con el uso de los electrodomésticos y tomacorrientes en el inmueble. Por ello, le recomendamos hacer un uso racional y eficiente del servicio, adoptando acciones que permitan evitar incrementos en el consumo. También sugerimos revisar periódicamente el estado de sus equipos eléctricos y las conexiones internas.

Le reiteramos nuestro compromiso de ofrecer 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, reducir costos adicionales y contribuir a la protección del medio ambiente. Sabemos que cada acción cuenta y qué juntos podemos hacer la diferencia.

El propósito de CENS S.A. E.S.P. es contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor. Por ello, atendemos cada solicitud con responsabilidad, transparencia y calidez, en cumplimiento del marco normativo vigente, especialmente lo establecido en la Ley 142 de 1994, las resoluciones de la CREG, el contrato de condiciones uniformes y nuestras disposiciones internas.

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: 100,064

Resuelto por:



KRISBELL JULIANA CONTRERAS CAI
AGENTE DE SERVICIO