

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

20251030045218

San José De Cúcuta, 24 de Noviembre de 2025

Señor(a)
ANIBAL FLOREZ MADARRIAGA
KDX F7 - 129 - EL TARRA
Teléfono 3125216120
Correo Electrónico
El Tarra, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 28281624 de 27 de Octubre de 2025
Número de cuenta 652981-0

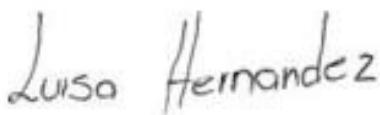
CENTRALES ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS, garantizándole sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la decisión adoptada por la Empresa y relacionado con el número del asunto, a través de este aviso.

Acto expedido por CENS N°: 28281624
Fecha del acto que se notifica: 12-11-2025

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>652981</u>
PETENTE:	<u>ANIBAL FLOREZ MADARRIAGA</u>
TIPO DE RESPUESTA:	<u>General () Acto (X)</u>
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>28281624 27/10/2025</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20251030045218 24/11/2025</u>
Fecha de fijación:	<u>10/12/2025</u>
Fecha de desfijación:	<u>16/12/2025</u>

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."

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso Nº:	28281624	Fecha de creación:	27/10/2025
Número de cuenta:	652981-0	Meses reclamados:	1
Peticionario:	ANIBAL FLOREZ MADARRIAGA		
Dirección:	KDX F7 - 129 - EL TARRA		
Teléfono:	3125216120		
Municipio:	El Tarra	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	12/11/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado:	<p>El señor Anibal Florez Madariaga identificado con cédula 13375697, celular 3125216120 - 3215023020, en calidad de usuario, reclama por consumo de 159 kilovatios facturados en el periodo del 29-08-2025 al 02-10-2025, manifiesta es un consumo demasiado elevado, no se explica por qué el aumento en la factura, manteniendo los mismos electrodomésticos y el mismo nivel de utilización de periodos anteriores, no acepta costo de la revisión.</p> <p>Usuario manifiesta no tener correo electrónico. Se le informa que puede acercarse entre los días 19-11-2025 y 25-11-2025 para recibir su respuesta de manera personal.</p>		
Decisión:	<p>Estimado señor Aníbal,</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 159 kilovatios correspondiente al período del 29-08-2025 al 02-10-2025, le daremos respuesta en los siguientes términos:</p> <p>Después de revisar el consumo facturado para el período 29-08-2025 al 02-10-2025, que asciende a 159 kilovatios, podemos confirmar que este no presenta una desviación significativa, ya que no supera el límite de variación permitido de 280 kilovatios. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 12 períodos facturados, basados en lecturas reales.</p> <p>Conforme al capítulo 5, cláusula 32 B, literal e, del Contrato de Prestación de Servicios con</p>		

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.

Sin embargo, se generó la orden de inspección No. 32755883, la cual fue ejecutada el día 5 de noviembre de 2025. Durante esta visita técnica, se toma carga de 2.0 amperios, se realiza revisión y se encuentra equipo de medida funcionando normal, el mismo está ubicado en fachada y le registra energía a una vivienda unifamiliar. La variación del consumo se debe a que la vivienda fue habitada recientemente, se le explica al usuario el consumo facturado y se le recomienda hacer uso eficiente del servicio de energía.

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 29-08-2025 al 02-10-2025, equivalente a 159 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.

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