

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

20251030045374

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 25 de Noviembre de 2025

Señor(a)

ANA MILENA DEAVILA CASTILLO
KDX 325 - 180-12 - VDA LA CECILIA
Teléfono 3171072388
Correo Electrónico
Teorama, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 28440585 de 10 de Noviembre de 2025
Número de cuenta 642972-1

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°: 28440585
Fecha del acto que se notifica: 13/11/2025

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:	<u>642972</u>
PETENTE:	<u>ANA MILENA DEAVILA CASTILLO</u>
TIPO DE RESPUESTA:	<u>General</u> <input type="checkbox"/> <u>Acto</u> <input checked="" type="checkbox"/>
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>28440585</u> <u>10/11/2025</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20251030045374</u> <u>25/11/2025</u>
Fecha de fijación:	<u>13/01/2026</u>
Fecha de desfijación:	<u>19/01/2026</u>
<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 Nº:	28440585	Fecha de creación:	10/11/2025
Número de cuenta:	642972-1	Meses reclamados:	1
Peticionario:	ANA MILENA DEAVILA CASTILLO		
Dirección:	KDX 325 - 180-12 - VDA LA CECILIA		
Teléfono:	3171072388		
Municipio:	Teorama	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	13/11/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado:	<p>La señora Ana Milena Deavila Castillo identificado con cédula 1045249948 teléfono de contacto 3171072388 en calidad de usuaria, presenta inconformidad por el consumo de 231 kilovatios facturados en el periodo el 5 de septiembre al 3 de octubre de 2025, informa no ha adquirido más electrodomésticos y está habitando esta casa desde el mes de junio.</p>		
Decisión:	<p>Apreciada señora Ana Milena Deavila Castillo:</p> <p>Reciba un cordial saludo.</p> <p>Le agradecemos sinceramente la oportunidad que nos brinda de conocer sus necesidades, lo cual nos permite diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas.</p> <p>En atención a su solicitud, relacionada con la inconformidad por los cobros de inspección facturados, nos permitimos informarle lo siguiente:</p> <p>Luego de revisar su reclamación y consultar nuestro sistema comercial, se identificó que el consumo correspondiente al período del 5 de septiembre al 3 de octubre de 2025, equivalente a 231 kilovatios, corresponde a la diferencia de lecturas reales tomadas en terreno.</p> <p>Sin embargo, al analizar dicho consumo, se evidenció una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 124.64 kilovatios, establecido con base en los consumos registrados durante los últimos 12 períodos facturados con lecturas reales.</p> <p>Dado que la desviación supera el límite permitido, la empresa estaba obligada a realizar una revisión previa a la facturación, conforme al artículo 149 de la Ley 142 de 1994. En</p>		

cumplimiento de lo anterior, y de acuerdo con el Capítulo 5, Cláusula 32C del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes de CENS, se generó la inspección técnica N.º 32790416, en la cual se realizó la revisión del equipo de medida. Se encontró un medidor bicuerpo con repetidor funcionando normalmente, ubicado en la fachada, registrando energía para una vivienda unifamiliar. Se descartaron fugas de energía y daños eléctricos internos. Durante la visita, se explicó al usuario que el alto consumo se debe al uso de una nevera en mal estado, la cual se evidenció funcionando de manera deficiente. Se recomendó realizar la revisión o el cambio del electrodoméstico, así como adoptar medidas para el uso eficiente del servicio de energía.

Con base en lo anterior, no se accede a su reclamación, y se confirma que el consumo facturado corresponde a lecturas reales tomadas en terreno.

Finalmente, es importante tener en cuenta que el consumo de energía es directamente proporcional al uso de los electrodomésticos y tomacorrientes del inmueble. Por ello, se recomienda hacer un uso racional y adecuado del servicio, así como revisar periódicamente el estado de sus equipos eléctricos y conexiones internas.

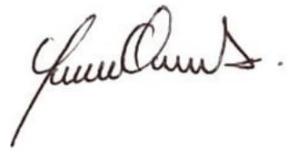
Le reiteramos nuestro compromiso de prestar un servicio ajustado a las necesidades de nuestros clientes y usuarios. Recuerde que puede contactarnos a través de nuestros canales digitales, evitando desplazamientos que generan costos adicionales y contribuyen a la contaminación ambiental. Sabemos que toda acción cuenta, y qué juntos podemos hacer la diferencia.

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:



YURIDIA ORTEGA SERRANO
AGENTE DE SERVICIO