

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

20251030045544

San José De Cúcuta, 26 de Noviembre de 2025

Señor(a)

ENRIQUE ROJAS JAIMES

AVE LIBERTADORES BLQ H APT 401 - ZULIMA I ETAPA

Teléfono 3123267898

Correo Electrónico

San José De Cúcuta, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 28439905 de 10 de Noviembre de 2025

Número de cuenta 71726-1

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°: 28439905

Fecha del acto que se notifica: 14/11/2025

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: | 71726 |
| PETENTE: | ENRIQUE ROJAS JAIMES |
| TIPO DE RESPUESTA: | General <input type="checkbox"/> Acto <input checked="" type="checkbox"/> |
| RADICADO ENTRADA / FECHA: | 28439905 10/11/2025 |
| RADICADO DE SALIDA / FECHA: | 20251030045544 26/11/2025 |
| Fecha de fijación: | 03/12/2025 |
| Fecha de desfijación: | 10/12/2025 |
| 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 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: | 28439905 | Fecha de creación: | 10/11/2025 | | | |
| Número de cuenta: | 71726-1 | Meses reclamados: | 1 | | | |
| Peticionario: | ENRIQUE ROJAS JAIMES | | | | | |
| Dirección: | AVE LIBERTADORES BLQ H APT 401 - ZULIMA I ETAPA | | | | | |
| Teléfono: | 3123267898 | | | | | |
| Municipio: | San José De Cúcuta | Departamento: | Norte de Santander | | | |
| Fecha respuesta: | 14/11/2025 | | | | | |
| Causa del reclamo: | Inconformidad con el consumo o producción factura | | | | | |
| Detalle de lo solicitado: | El señor Enrique Rojas, identificado con cédula 13466629 de Cúcuta, tel. 3123267898 de Cúcuta, en calidad de propietario, interpone reclamo por el consumo de 153 kilovatios, periodo facturado del 13-09-2025 al 11-10-2025, usuario indica que el mes pasado consumió 159 kilovatios y cancelo menos, adicional indica que tiene los mismos electrodomésticos y las mismas personas en la vivienda, usuario presenta lectura 19933 tomada el día 10-11-2025 | | | | | |
| Decisión: | Estimado señor Enrique Rojas, | | | | | |
| 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 a lo peticionado en nuestras oficinas el día 10 de noviembre de 2025, De acuerdo con el contenido de su reclamación y una vez verificado nuestro sistema comercial, se analizó el periodo comprendido del 13-09-2025 al 11-10-2025, donde se facturó consumo de 153 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 el consumo de 153 kilovatios no presenta una desviación significativa, ya que no supera el límite de variación permitido de 269 kilovatios. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 12 períodos facturados, basados en lecturas reales. | | | | | | |
| Conforme al capítulo 5, cláusula 32 B, literal e, del Contrato de Prestación de Servicios con | | | | | | |

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.

Por otra parte, de acuerdo con la lectura presentada por el usuario de 19933 tomada el día 10-11-2025, siendo esta superior a la facturada en terreno, no se evidencia ningún tipo error en la toma de lectura, es el consumo registrado por el equipo de medida,

Visto lo anterior, no se accede a su reclamación.

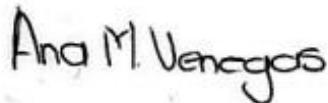
Finalmente, se recomienda al usuario controlar los consumos causados, haciendo uso racional y eficiente del servicio de energía debido a que las lecturas registradas por el equipo de medida instalado son correctas y dependen del tiempo de utilización de los electrodomésticos que funcionan en el inmueble en mención.

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:



ANNA MARIA VENEGAS CARRILLO

AGENTE DE SERVICIO