

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

20251030045956

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 28 de Noviembre de 2025

Señor(a)
HERNAN CHANEL RAMIREZ

KDX T13 079 VILLA JOHAN - EL TARRA
Teléfono 3223614391
Correo Electrónico
El Tarra, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 27776692 de 12 de Septiembre de 2025
Número de cuenta 1066656-9

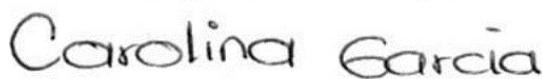
CENTRALES ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS, garantizándole sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la decisión adoptada por la Empresa y relacionado con el número del asunto, a través de este aviso.

Acto expedido por CENS N°: 27776692
Fecha del acto que se notifica: 18/11/2025

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,



Omaira Carolina Garcia Ortiz
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

 CENS	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO: <u>1066656</u>	
PETENTE: <u>HERNAN CHANEL RAMIREZ</u>	
TIPO DE RESPUESTA: General <input type="checkbox"/> Acto <input checked="" type="checkbox"/>	
RADICADO ENTRADA / FECHA: <u>27776692 12/09/2025</u>	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: <u>20251030045956 28/11/2025</u>	
Fecha de fijación: <u>20/01/2026</u>	
Fecha de desfijación: <u>26/01/2026</u>	
<small>Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 69 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." Página 1 de 1</small>	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso Nº:	27776692	Fecha de creación:	12/09/2025
Número de cuenta:	1066656-9	Meses reclamados:	1
Peticionario:	HERNAN CHANNEL RAMIREZ		
Dirección:	KDX T13 079 VILLA JOHAN - EL TARRA		
Teléfono:	3223614391		
Municipio:	El Tarra	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	18/11/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado:	<p>El señor Hernan Chanel Ramirez identificado con cédula 96167663, celular 3223614391, en calidad de propietario, reclama por consumo de 148 kilovatios facturados en el periodo del 30-07-2025 al 29-08-2025, manifiesta la vivienda se encuentra deshabitada, no hay consumo, no se explica por qué mes a mes sigue facturándose como si hubiera consumo, así mismo india tiene los tacos abajo, no acepta costo de la revisión.</p>		
Decisión:	<p>Estimado señor Hernán Chanel,</p> <p>Reciba un cordial saludo y nuestro agradecimiento por brindarnos la oportunidad de conocer sus necesidades, con el propósito de diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas.</p> <p>En relación con su reclamación, identificada en el asunto, referente a la inconformidad por el consumo facturado de 148 kilovatios correspondiente al período 30-07-2025 al 29-08-2025, le informamos lo siguiente:</p> <p>Después de revisar el consumo facturado para el período mencionado, confirmamos que este no presenta una desviación significativa, ya que no supera el límite de variación permitido de 182 kilovatios. Dicho límite se establece considerando 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 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</p>		

Artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

Como parte del proceso de verificación, se generó la orden de inspección No. 32474376, la cual no pudo ser ejecutada por terminación del contrato con el contratista, motivo por el cual se reprogramó la revisión.

Posteriormente, se generó periodo probatorio, con el fin de realizar revisión especializada, mediante la cual, se realizó una visita técnica mediante la orden de inspección No. 32557449, ejecutada el 22 de septiembre de 2025. Durante esta visita se encontró el equipo de medida pulsando en vacío sin carga, por lo que se retiró y se trasladó al laboratorio con sello de identificación No. 0497 y sello precinto No. 2019018799.

Con base en lo anterior, se procedió a realizar el ajuste según aforo mensual, determinado en 19 kilovatios, de la siguiente manera:

Para el período del 30-07-2025 al 29-08-2025, se modifica el consumo de 148 kilovatios a 19 kilovatios, ajustando -129 kWh.

Para el período del 30-08-2025 al 30-09-2025, se modifica el consumo de 166 kilovatios a 128 kilovatios, teniendo en cuenta el consumo registrado por el nuevo equipo de medida (36 kilovatios en 9 días), ponderado a 32 días, ajustando -38 kWh.

Es importante mencionar, que se tiene en cuenta este último periodo, ya que se generó dentro del tiempo de reclamación.

En consecuencia, se accede a su reclamación y se ha efectuado el ajuste correspondiente.

En CENS, trabajamos con el propósito de contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor. Por ello, atendemos las solicitudes de nuestros usuarios con responsabilidad, transparencia y calidez, dentro del marco normativo aplicable, principalmente la Ley 142 de 1994, las resoluciones CREG, el contrato de condiciones uniformes de servicios públicos y las disposiciones internas que rigen nuestros procedimientos y competencias.

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