

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20251030045957

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 28 de Noviembre de 2025

Señor(a)
OMAYRA BAUTISTA

KDX G7-045 TARRA - NO REGISTRA
Teléfono 3205968385
Correo Electrónico
El Tarra, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 28333946 de 29 de Octubre de 2025
Número de cuenta 489815-4

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°: 28333946
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,

Carolina García

Omaira Carolina Garcia Ortiz
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	489815
PETENTE:	OMAYRA BAUTISTA
TIPO DE RESPUESTA:	General (<input type="checkbox"/>) Acto (<input checked="" type="checkbox"/>)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	28333946 29/10/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030045957 28/11/2025
Fecha de fijación:	19/12/2025
Fecha de desfijación:	26/12/2025
<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:	28333946	Fecha de creación:	29/10/2025
Número de cuenta:	489815-4	Meses reclamados:	1
Peticionario:	OMAYRA BAUTISTA		
Dirección:	KDX G7-045 TARRA - NO REGISTRA		
Teléfono:	3205968385		
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>La señora Omayra Bautista, identificada con cédula 37274632, celular 3205968385, en calidad de propietaria, reclama por consumo de 264 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 si no ha implementado más electrodomésticos, así mismo solicita se valide si cable de vecinos que tienen conectado de manera irregular le está afectando, ya que desde entonces se le alteró su consumo. No acepta costo de la revisión.</p> <p>Usuaria manifiesta no tener correo electrónico. Se le informa que puede acercarse entre los días 21-11-2025 y 27-11-2025 para recibir su respuesta de manera personal.</p>		
Decisión:	<p>Estimada señora Omayra,</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 264 kilovatios correspondiente al período 29-08-2025 al 02-10-2025, 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 345 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</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.

No obstante, se generó la orden de inspección No. 32797641, ejecutada el 12-11-2025, mediante la cual se encontró el equipo de medida con servicio normal, repetidor en mal estado y sin posibilidad de tomar lectura. Por ello, se realizaron pruebas técnicas y AVM, las cuales resultaron normales; las pruebas de vacío también fueron conformes. Se procedió a cambiar el repetidor, dejando el servicio normal, recuperando la lectura y sellando la tapa bornera.

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, 29-08-2025 al 02-10-2025, equivalente a 264 kilovatios, corresponde a las diferencias de lecturas tomadas en terreno en cada ciclo de facturación.

Finalmente, es pertinente señalar que el consumo de energía es directamente proporcional al uso de los electrodomésticos y tomascorrientes 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. También sugerimos revisar periódicamente el funcionamiento de sus equipos eléctricos y las conexiones.

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