

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 28 de Noviembre de 2025

Señor(a)
ELISABETH ORTEGA BONETH
KDX 54 - VDA HONDURAS MOTILONIA
Teléfono 3237648762
Correo Electrónico
Convención, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 28347909 de 31 de Octubre de 2025
Número de cuenta 583577-5

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°: 28347909
Fecha del acto que se notifica: 19/11/2025

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,



Angie Juliana Roperio Silva
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	<u>583577</u>
PETENTE:	<u>ELISABETH ORTEGA BONETH</u>
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto <input checked="" type="checkbox"/>
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>28347909 31/10/2025</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20251030045965 28/11/2025</u>
Fecha de fijación:	<u>09/02/2026</u>
Fecha de desfijación:	<u>13/02/2026</u>
<small>Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 29 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 N°:	28347909	Fecha de creación:	31/10/2025
Número de cuenta:	583577-5	Meses reclamados:	2
Peticionario:	ELISABETH ORTEGA BONETH		
Dirección:	KDX 54 - VDA HONDURAS MOTILONIA		
Teléfono:	3237648762		
Municipio:	Convención	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	19/11/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: La señora Elisabeth Ortega Boneth con documento 1134849214 en calidad de usuaria manifiesta inconformidad por los dos últimos consumos registrados durante los periodos del 07/06/2025 al 04/08/2025 con un consumo de 287 kilovatios y el consumo de 204 kilovatios en el periodo de 06/04/2025 al 06/06/2025. no presenta lectura, no autoriza revisión Usuario manifiesta no tener correo electrónico. Se le informa que puede acercarse entre los días 25 de noviembre y 01 de diciembre para recibir su respuesta de manera personal.			
Decisión: Estimada señora Elisabeth, Reciba un cordial saludo. Agradecemos la oportunidad que nos brinda para conocer sus necesidades y diseñar soluciones eficaces ajustadas a sus expectativas. En relación con su reclamación, identificada en el asunto, sobre la inconformidad por los consumos facturados de 287 kilovatios en el periodo 07-06-2025 al 04-08-2025 y 204 kilovatios en el periodo 06-04-2025 al 06-06-2025, le informamos lo siguiente: Tras revisar los consumos facturados para los períodos mencionados, equivalentes a 287 kilovatios y 204 kilovatios, confirmamos que presentan una desviación significativa, ya que superan los límites de variación permitidos de 245 kilovatios y 112 kilovatios. Dichos límites se establecen tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 12 períodos facturados (o 6 en caso de usuarios con facturación bimensual), basados en lecturas reales tomadas en terreno. Dado que la desviación supera el límite permitido, la empresa estaba obligada a realizar una			

revisión previa a la facturación para determinar la causa, conforme al artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

Así mismo, según el Capítulo 5, cláusula 32c, literal 3 del contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes de CENS, y en garantía del debido proceso, nuestro sistema comercial registra la revisión Numero 32762149, en la cual se verificó que el medidor funciona normalmente, está ubicado en fachada y registra energía para una vivienda unifamiliar. Se descartaron fugas de energía y daños eléctricos internos; se explicó al usuario el consumo facturado y se recomendó hacer uso eficiente del servicio.

Por lo anterior, no se accede a su reclamación y se confirman los consumos facturados en los períodos objeto de reclamo.

El propósito de CENS es 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, contenido principalmente en la Ley 142 de 1994, resoluciones CREG, el contrato de servicios públicos con condiciones uniformes y las disposiciones internas asociadas a competencia, procedimientos y procesos.

Finalmente, es importante señalar que el consumo es directamente proporcional al uso de los electrodomésticos presentes en el inmueble y de las fuentes de energía conectadas. Por ello, recomendamos hacer uso racional y adecuado del servicio, validar periódicamente el funcionamiento de sus equipos eléctricos y las conexiones, y adoptar acciones eficaces para evitar incrementos en el consumo.

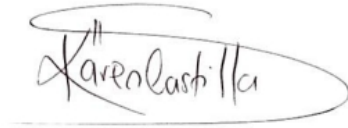
Le reiteramos nuestro interés en prestar un servicio ajustado a las necesidades de nuestros clientes. Recuerde que puede contactarnos a través de nuestros canales digitales para evitar desplazamientos que generan sobrecostos y afectan el medio ambiente. Sabemos que toda acción cuenta y que juntos podemos hacer la diferencia.

Ha sido un 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:



KAREN DAYANNA CASTILLA SALAZAR
AGENTE DE SERVICIO