FPSAC078
Versión No. 02

Grupo·epm
CENS

# NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

20251030046110

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 01 de Diciembre de 2025

Señor(a)
**ILVA ROSA SEPULVEDA CARRASCAL**
KDX K3-300 14 DE ENERO - EL CARMEN
Teléfono 3106261054
Correo Electrónico
El Carmen, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 28347415 de 31 de Octubre de 2025
Número de cuenta 239359-4

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°: 28347415
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,

Angélica Parada.

Angelica Isabel Parada Mendez
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

CENS

**FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.**

NÚMERO USUARIO: 239359
PETENTE: ILVA ROSA SEPULVEDA CARRASCAL
TIPO DE RESPUESTA: General ( ) Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA: 28347415 31/10/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20251030046110 01/12/2025
Fecha de fijación: 27/02/2026
Fecha de desfijación: 05/03/2026

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 considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso."

CENS Grupo·epm

# RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

| | | | |
|---|---|---|---|
| Proceso N°: | 28347415 | Fecha de creación: | 31/10/2025 |
| Número de cuenta: | 239359-4 | Meses reclamados: | 1 |
| Peticionario: | ILVA ROSA SEPULVEDA CARRASCAL | | |
| Dirección: | KDX K3-300 14 DE ENERO - EL CARMEN | | |
| Teléfono: | 3106261054 | | |
| Municipio: | El Carmen | 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 Ilva Sepúlveda, teléfono 3106261054, en calidad de propietaria, reclama por el consumo de 650 kilovatios registrados en el periodo comprendo desde el 27-09-2025 al 25-10-2025, indica que maneja el mismo consumo y maneja los mismos electrodomésticos, presenta lectura 1622 del 31-10-2025. Usuaria no presenta correo.

Usuario manifiesta no tener correo electrónico. Se le informa que puede acercarse entre los días 24 de noviembre y 1 de diciembre para recibir su respuesta de manera personal.

Decisión:
Apreciada señora Ilva Sepúlveda:

Reciba un cordial saludo. En primer lugar, agradecemos la oportunidad que nos brinda para conocer sus necesidades, lo que nos permite diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas.

Le informamos que, después de revisar su reclamación y consultar nuestro sistema comercial, hemos identificado que el consumo correspondiente al período del 27/09/2025 al 25/10/2025, equivalente a 650 kilovatios, obedece a la diferencia entre lecturas reales tomadas en terreno. En particular, la lectura 829 del 27/09/2025 y la lectura 1622, proporcionada por usted el 31/10/2025, confirman que las lecturas registradas por la empresa son correctas. Por lo tanto, su reclamo se resuelve bajo los siguientes términos:

Después de analizar el consumo facturado para el período, que asciende a 650 kilovatios, confirmamos que presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 85,31 kilovatios. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 12 períodos facturados, 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 de la variación, conforme al artículo 149 de la Ley 142 de 1994.
Asimismo, de acuerdo con el capítulo 5, cláusula 32C, literal 1, del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes de CENS, y en garantía del cumplimiento del debido proceso, nuestro sistema comercial registra que el día 01/11/2025 se realizó una visita de revisión. En esta se verificó el equipo de medida, el cual se encuentra funcionando normalmente. Durante la inspección se efectuaron pruebas, obteniendo una carga de 6,5 amperios. Se evidenció cableado interno en mal estado y daños en las conexiones, por lo que se recomienda al usuario realizar la reparación del cableado interno de la vivienda lo antes posible.

El usuario manifestó no reconocer el consumo cobrado, argumentando que no es posible que la vivienda presente un consumo tan elevado.

Por otra parte, se evidencia que se realiza ajuste interno con número 28577483 por parte de CENS S.A. E.S.P., en el cual se ajusta por promedio por tener la medida en falla; se ajustan los períodos de agosto, septiembre y octubre. Nota: se remite al equipo de control de pérdidas para su normalización.

De acuerdo con lo anterior, se accede a su reclamación y se ajustan, por parte de CENS S.A. E.S.P., la cantidad de -459 kilovatios a favor del usuario.

Finalmente, es pertinente señalar que el consumo de energía es directamente proporcional al uso de los electrodomésticos y tomacorrientes en el inmueble. Por ello, se recomienda hacer un uso racional y adecuado del servicio, adoptando acciones eficaces para evitar el aumento del consumo de energía. También sugerimos revisar periódicamente el funcionamiento de sus equipos eléctricos y las conexiones.

Le reiteramos nuestro interés en prestar un servicio ajustado a las necesidades de nuestros clientes y usuarios. Recuerde que puede contactarnos a través de nuestros canales digitales para evitar desplazamientos que generan costos adicionales y contribuyen a la contaminación del planeta. Sabemos que toda acción cuenta y que juntos podemos hacer la diferencia.

El propósito de CENS es contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor. Por ello, las solicitudes de nuestros usuarios las atendemos con responsabilidad, transparencia y calidez, dentro del marco normativo aplicable, contenido principalmente en la Ley 142 de 1994, las resoluciones CREG, el contrato de servicios públicos con condiciones uniformes y demás disposiciones vigentes.

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:

BRAYAN YESID OBREGON NAVARRO

AGENTE DE SERVICIO