

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

20251030046115

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 01 de Diciembre de 2025

Señor(a)
NUMAEL OVALLOS QUINTERO
KDX L5 685 - SAN ANTONIO
Teléfono 111111111111
Correo Electrónico
Abrego, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 28558350 de 18 de Noviembre de 2025
Número de cuenta 1169641-0

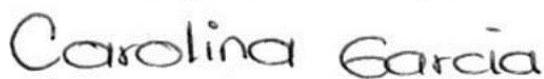
CENTRALES ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS, garantizándole sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la decisión adoptada por la Empresa y relacionado con el número del asunto, a través de este aviso.

Acto expedido por CENS N°: 28558350
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,



Omaira Carolina Garcia Ortiz
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	1169641
PETENTE:	NUMAEL OVALLOS QUINTERO
TIPO DE RESPUESTA:	General <input type="checkbox"/> Acto <input checked="" type="checkbox"/>
RADICADO ENTRADA / FECHA:	28558350 18/11/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030046115 01/12/2025
Fecha de fijación:	13/01/2026
Fecha de desfijación:	19/11/2026
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."	
Página 1 de 1	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso Nº:	28558350	Fecha de creación:	18/11/2025
Número de cuenta:	1169641-0	Meses reclamados:	1
Peticionario:	NUMAEL OVALLOS QUINTERO		
Dirección:	KDX L5 685 - SAN ANTONIO		
Teléfono:	111111111111		
Municipio:	Abrego	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	19/11/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado:	<p>El señor Numael Ovallos Quintero, identificado con cédula 88.286.082 expedida en Abrego, teléfono: 111111111111 informa no sabérselo, manifiesta inconformidad por el consumo de 166 kilovatios facturados en el período del 19-10-2025 a 18-11-2025. Informa que solo habita él, cuenta con aparatos electrónicos como nevera, televisor, el predio durante el día permanece solo, no se hace uso de moto bomba; lo cual no comprende el consumo tan excesivo durante dicho período en facturación, dado que no ha instalado nada nuevo desde que se instaló el servicio. No acepta cobro de la revisión, no presenta lectura actual y autoriza ser notificado en la dirección del predio dado que no cuenta con correo electrónico. Se le informa que puede acercarse a nuestras oficinas del 10-12-2025 a 16-12-2025 para recibir su respuesta personalmente.</p>		
Decisión:	<p>Estimado señor Numael Ovallos Quintero,</p> <p>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.</p> <p>De acuerdo con el contenido de su reclamación y una vez verificado nuestro sistema comercial, se analizó el período comprendido del 19-10-2025 a 18-11-2025, donde se facturó consumo de 166 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.</p> <p>Por otra parte, se informa que el consumo reclamado, no aplica para investigar una desviación significativa, de acuerdo con el Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones</p>		

Uniformes en la Cláusula 32B.- Investigación de desviaciones significativas: Numeral 1. Procedimiento para establecer la variación de consumos que estén por encima o por debajo de los límites establecidos:

a. Información base para el análisis: Para determinar si en un periodo de consumo la variación está por encima o por debajo de los límites establecidos, el primer paso consiste en identificar los periodos con los cuales se comparará el periodo objeto de análisis: Para los usuarios con facturación mensual serán los 12 periodos anteriores; para los usuarios con facturación bimestral serán los 6 periodos anteriores y para los usuarios con facturación trimestral serán los 4 periodos anteriores. Solo se tendrán en cuenta periodos de consumo con lecturas reales y consumos diferentes a cero.

Para las cuentas de usuario nuevas o existentes que no tengan los doce (12), seis (6) o cuatro (4) periodos con consumo reales o consumos diferentes a cero, CENS no aplicará este mecanismo por no tener los periodos completos, por tanto, CENS podrá hacer el análisis y la verificación por la variación del consumo, ya sea por iniciativa propia o por solicitud directa del SUSCRIPtor O USUARIO.

De acuerdo con lo anterior, no se accede a su reclamación y se confirma que el consumo facturado durante el periodo objeto de la reclamación, del 19-10-2025 a 18-11-2025, equivalente a 166 kilovatios, corresponde a las diferencias de lecturas tomadas en terreno en cada ciclo de facturación.

Finalmente, es pertinente referir que el consumo de energía es directamente proporcional al uso de los electrodomésticos y tomacorrientes 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 en el inmueble. 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, por eso recuerda que puedes contactarnos a través de nuestros canales digitales para evitar desplazamientos que generan costos adicionales y contribuyen a la contaminación de nuestro planeta. Sabemos que toda acción cuenta y qué juntos podemos hacer la diferencia. ¡Feliz día!

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, resoluciones CREG, el contrato de servicios públicos con condiciones uniformes y las disposiciones.

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: 78,075

Resuelto por:



Marly Brigidh Yaruro Sanchez

AGENTE DE SERVICIO