

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS
20251030046360

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 02 de Diciembre de 2025

Señor(a)
LUIS ESTEBAN FRANCO BRAVO
KDX 27 SAN JERONIMO - VDA SAN JERONIMO
Teléfono 3158454648
Correo Electrónico
San Calixto, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 28416987 de 07 de Noviembre de 2025
Número de cuenta 250061-0

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°: 28416987
Fecha del acto que se notifica: 21/11/2025

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,



Angelica Isabel Parada Mendez
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
	NÚMERO USUARIO: <u>250061</u>	
PETENTE: <u>LUIS ESTEBAN FRANCO BRAVO</u>		
TIPO DE RESPUESTA: General () Acto (X)		
RADICADO ENTRADA / FECHA: <u>28416987 07/11/2025</u>		
RADICADO DE SALIDA / FECHA: <u>20251030046360 02/12/2025</u>		
Fecha de fijación: <u>16/01/2026</u>		
Fecha de desfijación: <u>22/01/2026</u>		
<small>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."</small>		
<small>Página 1 de 1</small>		

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	28416987	Fecha de creación:	07/11/2025
Número de cuenta:	250061-0	Meses reclamados:	2
Peticionario:	LUIS ESTEBAN FRANCO BRAVO		
Dirección:	KDX 27 SAN JERONIMO - VDA SAN JERONIMO		
Teléfono:	3158454648		
Municipio:	San Calixto	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	21/11/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: El señor Luis Esteban Franco Bravo identificado con cédula 88149715 teléfono 3158454648 en calidad de usuario, presenta inconformidad por el consumo de 619 kilovatios y reliquidación de 3,016 kilovatios facturados en el periodo del 20 de junio al 20 de agosto de 2025, informa solo cuenta con una nevera y los bombillos en su vivienda.			
Decisión: Estimado señor Luis Esteban Franco Bravo: Reciba un cordial saludo. Agradecemos la oportunidad que nos brinda de conocer sus necesidades, lo cual nos permite diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas. En relación con su reclamación, identificada en el asunto y referida a la inconformidad por el consumo facturado de 619 kilovatios, correspondiente al período 20 de junio al 20 de agosto de 2025, le informamos lo siguiente: Después de revisar el consumo facturado para dicho período, que asciende a 619 kilovatios, debemos indicar que, de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes, capítulo 5, cláusula 32B, numeral 1, literal a, parágrafo 2, para las cuentas de usuario nuevas o existentes que no cuenten con la información completa de facturación (es decir, doce periodos de consumos reales o consumos diferentes a cero en caso de facturación mensual; seis en caso de facturación bimestral; o cuatro en caso de facturación trimestral), la empresa no está obligada a realizar una revisión previa a la facturación para determinar la causa de una posible desviación significativa.			

Esta disposición se encuentra en concordancia con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y en cumplimiento de lo estipulado en la Resolución CREG 105 007 de 2024.

En estos casos, la empresa puede realizar el análisis y la verificación de la variación de consumos, ya sea por iniciativa propia o por solicitud directa del usuario.

La reliquidación de 3.016 kilovatios corresponde a los cobros promedio en los períodos comprendidos entre el 22 de agosto de 2024 y el 19 de junio de 2025, debido a la imposibilidad en la toma de lectura, conforme a lo estipulado en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y la cláusula 32A del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes.

Asimismo, se realizó la inspección técnica número 32609725 el día 29 de septiembre de 2025, en la cual se llegó al terreno y el usuario estaba ausente. Se confirmó lectura 4122. Posteriormente, se efectuó la inspección técnica número 32790399 el día 14 de noviembre de 2025, donde se verificó que el medidor funciona normalmente. El medidor está ubicado en una estrategia rural y registra energía para dos viviendas. Se descartaron fugas de energía y daños eléctricos internos. Se recomienda al usuario hacer uso eficiente del servicio de energía. Se confirmó lectura 4250.

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 (del 20 de junio al 20 de agosto de 2025), equivalente a 619 kilovatios, y la reliquidación de 3.016 kilovatios, corresponden 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. Recuerde que puede 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 que juntos podemos hacer la diferencia.

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, las resoluciones de la CREG, el Contrato de Servicios Públicos con Condiciones Uniformes, y nuestras disposiciones internas asociadas a competencia, procedimientos y procesos.

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:



YURIDIA ORTEGA SERRANO
AGENTE DE SERVICIO