

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

20251030046567

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 03 de Diciembre de 2025

Señor(a)

EDER DAVID VANEGAS MARTINEZ

NOA MNZ A LOTE 22 NOA (448136) - JUAN PABLO II

Teléfono 3154607136

Correo Electrónico ventadepersianas2025@gmail.com

San José De Cúcuta, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 28364957 de 04 de Noviembre de 2025

Número de cuenta 448136-7

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°: 28364957

Fecha del acto que se notifica: 20/11/2025

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: | 448136 |
| PETENTE: | <u>EDER DAVID VANEGAS MARTINEZ</u> |
| TIPO DE RESPUESTA: | <input checked="" type="checkbox"/> General <input type="checkbox"/> Acto (X) |
| RADICADO ENTRADA / FECHA: | 28364957 04/11/2025 |
| RADICADO DE SALIDA / FECHA: | 20251030046567 03/12/2025 |
| Fecha de fijación: | 12/12/2025 |
| Fecha de desfijación: | 18/12/2025 |
| <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." Página 1 de 1</small> | |

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

| | | | |
|---------------------------|--|--------------------|--------------------|
| Proceso Nº: | 28364957 | Fecha de creación: | 04/11/2025 |
| Número de cuenta: | 448136-7 | Meses reclamados: | 2 |
| Peticionario: | EDER DAVID VANEGAS MARTINEZ | | |
| Dirección: | NOA MNZ A LOTE 22 NOA (448136) - JUAN PABLO II | | |
| Teléfono: | 3154607136 | | |
| Municipio: | San José De Cúcuta | Departamento: | Norte de Santander |
| Fecha respuesta: | 20/11/2025 | | |
| Causa del reclamo: | Inconformidad con el consumo o producción factura | | |
| Detalle de lo solicitado: | <p>El señor Eder David Vanegas Martínez identificada con cédula 1.090.424.700 teléfono 315 460 71 36 en calidad de usuario, manifiesta inconformidad con el consumo 246 kilovatios hora para el periodo 23-08-2025 al 23-09-2025 y el consumo 204 kilovatios para el periodo 24-09-2025 al 23-10-2025, presenta lectura 6211 del día 04-11-2025</p> | | |
| Decisión: | <p>Estimado señor Eder David Vanegas Martínez,</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 periodo comprendido del 23-08-2025 al 23-09-2025, donde se facturó consumo de 246 kilovatios/hora y el periodo comprendido 24-09-2025 al 23-10-2025, donde se facturó 204 kilovatios/hora encontrando que, para esa 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>De otra manera, podemos confirmar que para el periodo comprendido 23-08-2025 al 23-90-2025, donde se facturó 246 kilovatios/hora, presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 171.26 kilovatios. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 12 períodos facturados, basados en</p> | | |

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 desviación, de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994. Así mismo, de conformidad 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 registro revisión número 32602585 donde se reporta lectura 5930, en la cual se logró determinar la correcta toma de lectura.

Sin embargo, se generó revisión técnica número 32765141 ejecutada el día 05-11-2025, Se llega al se llega al sitio se observa vivienda familiar casa habitada con suministros de energía se hace prueba técnicas en presencia del usuario arrojando como resultado que se encuentra registrando en los parámetros establecido por CENS se observa medidor de fácil acceso sin caja antifraude carga 2.8 se le recomienda al usuario hacer cambio de nevera o hacerle mantenimiento para así hacer buen uso de la eficiencia energética. Se encontró lectura 6216.

Después de revisar el consumo facturado para el período de 24-09-2025 al 23-10-2025, que asciende a 204 kilovatios, podemos confirmar que este no presenta una desviación significativa, ya que no supera el límite de variación permitido de kilovatios 250.82. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 12 períodos facturados, basados en lecturas reales. Conforme al capítulo 5, cláusula 32B, literal e, del Contrato de Prestación de Servicios con 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. Finalmente, es pertinente referir que el consumo es directamente proporcional al uso que se dé a los electrodomésticos presentes en el inmueble, como de las fuentes de energía tomacorrientes, así las cosas, se recomienda hacer uso racional y adecuado del servicio, tomando acciones eficaces para evitar el aumento del consumo de energía en el inmueble.

Visto lo anterior se decide no acceder y confirmar el consumo facturado en el periodo objeto de reclamo.

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!

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:



JENNY MILENA DURAN MEDINA

AGENTE DE SERVICIO