

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS
20251030046571

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 03 de Diciembre de 2025

Señor(a)
ASDRUBAL MENESES
AVE LAS AMERICAS 16B-28 - CHAPINERO
Teléfono 3203017809
Correo Electrónico
San José De Cúcuta, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 28395332 de 06 de Noviembre de 2025
Número de cuenta 31732-4

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°: 28395332
Fecha del acto que se notifica: 24/11/2025

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>31732</u> |
| PETENTE: | <u>ASDRUBAL MENESES</u> |
| TIPO DE RESPUESTA: | <u>General</u> <input type="checkbox"/> <u>Acto</u> <input checked="" type="checkbox"/> |
| RADICADO ENTRADA / FECHA: | <u>28395332 06/11/2025</u> |
| RADICADO DE SALIDA / FECHA: | <u>20251030046571 03/12/2025</u> |
| Fecha de fijación: | <u>12/12/2025</u> |
| Fecha de desfijación: | <u>18/12/2025</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." Página 1 de 1</small> | |

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

| | | | |
|---------------------------|---|--------------------|--------------------|
| Proceso Nº: | 28395332 | Fecha de creación: | 06/11/2025 |
| Número de cuenta: | 31732-4 | Meses reclamados: | 1 |
| Peticionario: | ASDRUBAL MENESSES | | |
| Dirección: | AVE LAS AMERICAS 16B-28 - CHAPINERO | | |
| Teléfono: | 3203017809 | | |
| Municipio: | San José De Cúcuta | Departamento: | Norte de Santander |
| Fecha respuesta: | 24/11/2025 | | |
| Causa del reclamo: | Inconformidad con el consumo o producción factura | | |
| Detalle de lo solicitado: | <p>El señor Asdrubal Meneses con cédula 13462500 presenta reclamación por los 432 kilovatios del periodo 20-09-2025 al 20-10-2025, favor validar lectura en terreno, contacto 3203017809.</p> <p>Usuario manifiesta no tener correo electrónico. Se le informa que puede acercarse entre los días 28-11-2025 y 04-12-2025 para recibir su respuesta de manera personal.</p> | | |
| Decisión: | <p>Estimado señor: Asdrubal Meneses</p> <p>La 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>En relación con su reclamación, identificada en el asunto, y que se refiere a la inconformidad por el consumo o producción de la factura de 432 kilovatios facturados en el periodo del 20-09-2025 al 20-10-2025, le daremos respuesta en los siguientes términos:</p> <p>Después de revisar los consumos facturados que asciende a 432 kilovatios, podemos confirmar que este no presenta una desviación significativa, ya que no supera el límite de variación permitido sobre el consumo normalizados 418 kilovatios y este no supera el límite de variación permitido de 445 kilovatios. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 12 períodos facturados, basados en lecturas reales.</p> <p>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</p> | | |

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.

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 20-09-2025 al 20-10-2025, equivalente a 432 kilovatios, corresponde a las diferencias de lecturas tomadas en terreno en cada ciclo de facturación.

Así mismo, con el objetivo de verificar lectura se generó revisión n°32798523 el cual fue ejecutada el día 15-11-2025 el cual nos informan que se llega al predio se observa medidor en fachada, se tocó varias veces nadie salió usuario ausente, se valida lectura n°16024, medidor en buen estado, se observa en lugar funciona vivienda familiar.

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: 158,343

Resuelto por:



YORLY KARINA MARTINEZ LOPEZ
AGENTE DE SERVICIO