

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

20251030046600

San José De Cúcuta, 03 de Diciembre de 2025

Señor(a)

WILMAR CLARO RINCON

KDX 43 (582719) - VDA BELLA UNION DE HONDURAS

Teléfono 3209854434

Correo Electrónico

Convención, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 28347689 de 31 de Octubre de 2025 Número
de cuenta 582719-4

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°: 28347689

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,

Carolina Garcia

Omaira Carolina Garcia Ortiz
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

| | |
|---|--|
|  | FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES. |
| NÚMERO USUARIO: | 582719 |
| PETENTE: | WILMAR CLARO RINCON |
| TIPO DE RESPUESTA: | General () Acto (X) |
| RADICADO ENTRADA / FECHA: | 28347689 31/10/2025 |
| RADICADO DE SALIDA / FECHA: | 20251030046600 03/12/2025 |
| Fecha de fijación: | 14/01/2026 |
| Fecha de desfijación: | 20/01/2026 |
| <small>Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 29 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> | |

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

| | |
|--|----------------------------------|
| Proceso N°: 28347689 | Fecha de creación: 31/10/2025 |
| Número de cuenta: 582719-4 | Meses reclamados: 3 |
| Petionario: WILMAR CLARO RINCON | |
| Dirección: KDX 43 (582719) - VDA BELLA UNION DE HONDURAS | |
| Teléfono: 3209854434 | |
| Municipio: Convención | Departamento: Norte de Santander |
| Fecha respuesta: 21/11/2025 | |
| Causa del reclamo: Cobros por promedio | |
| <p>Detalle de lo solicitado:</p> <p>El señor Wilmar Claro Rincón con documento 13379504 teléfono 3209854434 en calidad de propietario manifiesta inconformidad por los consumos promedios en los periodos de 11/06/2025 al 11/08/2025 consumo promedio de 231 kilovatios, promedio de 234 kilovatios en el periodo de 10/04/2025 al 10/06/2025. usuario manifiesta que en su vivienda cuenta con una nevera apartamentera y 4 bombillos, se socializa costo de la revisión el cual acepta. Usuario manifiesta no tener correo electrónico. Se le informa que puede acercarse entre los días 25 de noviembre y 01 de diciembre para recibir su respuesta de manera personal.</p> | |
| <p>Decisión:</p> <p>Estimado señor Wilmar:</p> <p>Reciba un cordial saludo. Agradecemos la oportunidad que nos brinda para conocer sus necesidades y diseñar soluciones eficaces, ajustadas a sus expectativas</p> <p>En relación con su reclamación, identificada en el asunto, y que se refiere a la inconformidad por los consumos promedio facturados en los periodos reclamados:</p> <p>Consumo promedio de 231 kWh en el periodo del 11/06/2025 al 11/08/2025 Consumo promedio de 234 kWh en el periodo del 10/04/2025 al 10/06/2025</p> <p>Usted autorizó una revisión a su medidor; sin embargo, esta no pudo completarse debido a un evento de orden público en su área.</p> | |

De acuerdo con la cláusula 32A del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes, el consumo facturado se establece por promedio cuando no es posible realizar la lectura del medidor.

Sin acción u omisión de las partes en un periodo de facturación:

En los casos en los que, sin acción u omisión de las partes, no sea posible medir razonablemente los consumos, estos podrán establecerse con base en:

Consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor o usuario.

Consumos promedios de suscriptores o usuarios en circunstancias similares.

Aforos individuales del mismo suscriptor o usuario.

Asimismo, por daños ocasionados por descargas atmosféricas en el equipo de medida y sus elementos (Ct's y Pt's), siempre que estos hayan sido informados y normalizados en el periodo correspondiente.

Analizado nuestro sistema comercial, identificamos que el medidor de su vivienda presenta un daño en la pantalla (display). Además, este no es el primer promedio que se le ha facturado.

Por estas razones, hemos accedido a su reclamación de manera parcial y hemos realizado el siguiente ajuste:

Se ha ajustado a cero (0) el consumo de 231 kWh facturado por promedio en el periodo del 11/06/2025 al 11/08/2025.

Finalmente, le recordamos que el consumo de energía es directamente proporcional al uso de los electrodomésticos y tomacorrientes en el inmueble. Por ello, le recomendamos:

Hacer uso racional y adecuado del servicio.

Tomar acciones eficaces para evitar el aumento del consumo.

Revisar periódicamente el funcionamiento de sus equipos eléctricos y las conexiones. Agradecemos su comprensión y quedamos atentos a cualquier inquietud adicional.

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

Página 1 de 2

FPSAC049
Versión No. 04



Resuelto por:

: Resuelto por: KAREN DAYANNA CASTILLA SALAZAR
AGENTE DE SERVICIO

