

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS
20251030046852

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 04 de Diciembre de 2025

Señor(a)
YORGELIS LORENA VELASCO BEDOYA
AVE 62 20 - 17 - EL PROGRESO
Teléfono 3202339303
Correo Electrónico
San José De Cúcuta, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 28390458 de 06 de Noviembre de 2025
Número de cuenta 623847-1

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°: 28390458
Fecha del acto que se notifica: 25/11/2025

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>623847</u>	
PETENTE: <u>YORGELIS LORENA VELASCO BEDOYA</u>	
TIPO DE RESPUESTA: General () Acto (X)	
RADICADO ENTRADA / FECHA: <u>28390458 06/11/2025</u>	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: <u>20251030046852 04/12/2025</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."</small>	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	28390458	Fecha de creación:	06/11/2025
Número de cuenta:	623847-1	Meses reclamados:	1
Peticionario:	YORGELIS LORENA VELASCO BEDOYA		
Dirección:	AVE 62 20 - 17 - EL PROGRESO		
Teléfono:	3202339303		
Municipio:	San José De Cúcuta	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	25/11/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: La señora Yorgelis Velasco con cédula 1010035679 reclama por el consumo de 69 kilovatios del periodo 21-09-2025 al 21-10-2025 y la liquidación de 204 kilovatios.			
Decisión: Estimado señor: Yorgelis Velasco 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. 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 69 kilovatios facturados en el periodo del 21-09-2025 al 21-10-2025, le daremos respuesta en los siguientes términos: Después de revisar los consumos facturados que asciende a 69 kilovatios, podemos confirmar que este no presenta una desviación significativa, ya que no supera el límite de variación permitido sobre el consumo normalizados 67 kilovatios y este no supera el límite de variación permitido de 103 kilovatios. 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.			

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 21-09-2025 al 21-10-2025, equivalente a 69 kilovatios, corresponde a las diferencias de lecturas tomadas en terreno en cada ciclo de facturación.

La reliquidación de 204 kilovatios corresponde a que se facturó en el periodo 21-08-2025 al 20-09-2025, debido a que tenía la medida dentro del predio y con candado, no facturó el periodo consumo real, de acuerdo a las reglas de facturación, el (ccu) contrato de condiciones uniformes y la ley podemos aplicar un primer promedio al usuario cuando sucede cualquier novedad al no facturar por diferencia de lecturas.

Por lo tanto, teniendo en cuenta lectura recuperada 4382 el día 21-10-2025 mediante revisión n°32718986, se cobra consumos reales por diferencias de lecturas de la siguiente manera:

Lectura real 4382 menos 3904 ($4382-3904=478$) por lo cual se procede a validar los cuales perteneces a la reliquidación de consumo del cual fueron cargados 204 kilovatios de la siguiente manera:

1. 21-08-2025 al 20-09-2025 donde se carga el consumo faltante de 34 kilovatios, para un total de 69 kilovatios mes.
2. 22-07-2025 al 20-08-2025 donde se carga el consumo faltante de 33 kilovatios, para un total de 69 kilovatios mes.
3. 21-06-2025 al 21-07-2025 donde se carga el consumo faltante de 35 kilovatios para un total de 69 kilovatios mes.
4. 22-05-2025 al 20-06-2025 donde se carga el consumo faltante de 36 kilovatios para un total de 69 kilovatios mes.
5. 22-04-2025 al 21-05-2025 donde se carga el consumo faltante de 36 kilovatios para un total de 69 kilovatios mes.
6. 22-03-2025 al 21-04-2025 donde se carga el consumo faltante de 30 kilovatios para un total de 64 kilovatios mes.

De acuerdo con lo anteriormente expuesto, se confirma el consumo facturado conforme con el Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes en la Cláusula 32A. - Determinación del consumo facturable para suscriptores o usuarios que cuenten con medición individual: Cuando exista medición individual se aplicarán las siguientes reglas:

4. 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, durante de un periodo de facturación no sea posible medir razonablemente los consumos, este podrá establecerse con base en consumos promedios de otros periodos del mismo SUSCRIPTOR o USUARIO, en los consumos promedios de SUSCRIPTORES o USUARIOS que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales del mismo SUSCRIPTOR o USUARIO.

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 que 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.

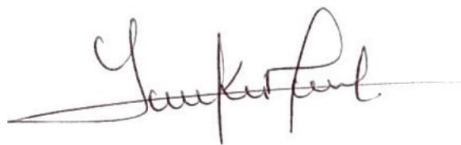
Visto lo anterior se decide no acceder y confirmar el consumo facturado en el periodo objeto de reclamación y la reliquidación generada.

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: 158,347

Resuelto por:



YORLY KARINA MARTINEZ LOPEZ
AGENTE DE SERVICIO