

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

20251030046882

San José De Cúcuta, 04 de Diciembre de 2025

Señor(a)
ANGIE ALVAREZ
KDX 950 217 PISO 2 - VDA SAN PABLO
Teléfono 3115082393
Correo Electrónico
Teorama, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 28418396 de 07 de Noviembre de 2025
Número de cuenta 1092240-8

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°: 28418396
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,



Luisa Alejandra Hernandez Lagu
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	1092240
PETENTE:	ANGIE ALVAREZ
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto <input checked="" type="checkbox"/>
RADICADO ENTRADA / FECHA:	28418396 07/11/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030046882 04/12/2025
Fecha de fijación:	16/01/2026
Fecha de desfijación:	22/01/2026
<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°:	28418396	Fecha de creación:	07/11/2025
Número de cuenta:	1092240-8	Meses reclamados:	2
Peticionario:	ANGIE ALVAREZ		
Dirección:	KDX 950 217 PISO 2 - VDA SAN PABLO		
Teléfono:	3115082393		
Municipio:	Teorama	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	24/11/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: La señora Angie Álvarez, con cédula 1127343194 y teléfono 3115082393, en calidad de usuario, presenta inconformidad por el consumo de los periodos de 04/09/2025 al 03/10/2025 por 294 kilovatios y del periodo del 05/08/2025 al 03/09/2025 por 283 kilovatios, se visualiza en el sistema aumento del consumo, pero se explica que se debe muy probablemente al uso de los electrodomésticos, se le pregunta al usuario si compraron algún aparato electrónico adicional responde que no y si ha verificado con algún electricista particular a lo que responde que si, a pesar de la explicación de los consumos solicita sea radicado su reclamo. No autoriza revisión al equipo de medidas, medio de notificación, dirección KDX 950 217 PISO 2 - VDA SAN PABLO.			
Decisión: Apreciada señora Angie Álvarez: Reciba un cordial saludo. Agradecemos la oportunidad que nos brinda para conocer sus necesidades, con el fin de diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas. Después de revisar su reclamación y consultar nuestro sistema comercial, hemos identificado que los consumos correspondientes a los períodos comprendidos entre el 04/09/2025 y el 03/10/2025 (294 kWh) y entre el 05/08/2025 y el 03/09/2025 (283 kWh) se derivan de la diferencia de lecturas reales tomadas en terreno. Por lo tanto, su reclamación se resolverá bajo los siguientes términos: Tras analizar los consumos facturados para dichos períodos, confirmamos que estos no presentan una desviación significativa, ya que no superan los límites de variación permitidos: 553,03 kWh y 524,13 kWh, respectivamente. Estos límites se establecen considerando los consumos registrados durante los últimos 12 períodos facturados, basados en lecturas reales.			

Adicionalmente, se evidencia que el consumo facturado de 283 kWh en el período del 05/08/2025 al 03/09/2025 fue objeto de ajuste interno por parte de CENS S.A. E.S.P., quedando finalmente un consumo de 566 kWh, distribuido entre los períodos 05/08/2025 al 03/09/2025 y 04/07/2025 al 04/08/2025, con 283 kWh en cada uno.

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.

En consecuencia, se decide no acceder a su reclamación y confirmar los valores facturados en los períodos objeto de reclamo.

Finalmente, es importante señalar que el consumo de energía es directamente proporcional al uso de los electrodomésticos y tomacorrientes en el inmueble. Por ello, recomendamos hacer un uso racional y adecuado del servicio, adoptando acciones eficaces para evitar incrementos en el consumo. También sugerimos revisar periódicamente el funcionamiento de sus equipos eléctricos y las conexiones.

Reiteramos nuestro compromiso de 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 del 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 demás disposiciones vigentes.

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:



BRAYAN YESID OBREGON NAVARRO
AGENTE DE SERVICIO