

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 04 de Diciembre de 2025

20251030046893

Señor(a)
SAID ALFONSO PINO
KDX 11 (252479) - VDA RAMIREZ
Teléfono 3023684053
Correo Electrónico
Teorama, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 28539138 de 15 de Noviembre de 2025
Número de cuenta 252479-7

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°: 28539138
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:	<u>252479</u>
PETENTE:	<u>SAID ALFONSO PINO</u>	
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)	
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>28539138 15/11/2025</u>	
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20251030046893 04/12/2025</u>	
Fecha de fijación:	<u>16/01/2026</u>	
Fecha de desfijación:	<u>22/01/2026</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°:	28539138	Fecha de creación:	15/11/2025
Número de cuenta:	252479-7	Meses reclamados:	2
Peticionario:	SAID ALFONSO PINO		
Dirección:	KDX 11 (252479) - VDA RAMIREZ		
Teléfono:	3023684053		
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: El señor Said Alfonso Pino, identificado con cédula número 5469088, teléfono 3023684053 en calidad de usuario, presenta inconformidad por el consumo de 372 kilovatios facturados en el periodo del 09-07-2025 al 06-09-2025, informa no ha adquirido más electrodomésticos.			
Decisión: Apreciado señor Said Alfonso Pino: Reciba un cordial saludo. Le agradecemos la oportunidad que nos brinda de conocer sus necesidades, lo cual nos permite diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas. Le informamos que, después de revisar su reclamación y consultar nuestro sistema comercial, hemos identificado que el consumo del período comprendido entre el 9 de julio al 6 de septiembre de 2025, equivalente a 372 kilovatios, corresponde a la diferencia de lecturas reales tomadas en terreno. Por lo tanto, su reclamación se resolverá bajo los siguientes términos: Después de revisar el consumo facturado para el período mencionado, que asciende a 372 kilovatios, podemos confirmar que este presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 258,49 kilovatios. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos seis períodos facturados (usuario bimestral), basados en 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.

Asimismo, de conformidad con el capítulo 5, cláusula 32C, del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes de CENS, y en garantía del cumplimiento del debido proceso, nuestro sistema comercial registra que se generó la inspección técnica número 32828924, en la cual se verificó lo siguiente:

- 1- Se llegó al sitio y se encontró el medidor ubicado en un poste, registrando consumo para una vivienda unifamiliar.
- 2- Se realizaron pruebas al equipo de medida y se confirmó que funciona normalmente.
- 3- Se descartaron fugas en la red y se validó que la lectura es correcta.
- 4- Se recomendó al usuario realizar mantenimiento a la nevera, ya que presenta un consumo mayor al normal, y hacer un uso adecuado de los electrodomésticos.

De acuerdo con lo anterior, no se accede a su reclamación, se confirma que el consumo facturado durante el período objeto de la reclamación corresponde a las diferencias de lecturas tomadas en terreno en cada ciclo de facturación.

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. Recuerde que puede 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.

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: 0

Resuelto por:



YURIDIA ORTEGA SERRANO
AGENTE DE SERVICIO