

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 04 de Diciembre de 2025

Señor(a)
CHIQUINQUIRA PAEZ
KDX 7 3 A - VDA ALTOS DEL ROSAL
Teléfono 3182344417
Correo Electrónico
Ocaña, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 28620062 de 21 de Noviembre de 2025
Número de cuenta 1127454-5

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°: 28620062
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,

Angie Juliana Roperro Silva
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	<u>1127454</u>
PETENTE:	<u>CHIQUINQUIRA PAEZ</u>
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>28620062 21/11/2025</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20251030046912 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°:	28620062	Fecha de creación:	21/11/2025
Número de cuenta:	1127454-5	Meses reclamados:	2
Peticionario:	CHIQUEQUIRA PAEZ		
Dirección:	KDX 7 3 A - VDA ALTOS DEL ROSAL		
Teléfono:	3182344417		
Municipio:	Ocaña	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 Chiquinquirá Páez identificada con cédula de ciudadanía 37.336.319 y celular 318 234 44 17, en calidad de usuaria del servicio, presenta inconformidad de alto consumo en el periodo de facturación desde 14-07-2025 a 11-09-2025 de 368 kilovatios, usuaria no presenta lectura. No autoriza revisión por parte de la empresa al equipo de medida, manifiesta que ya no ha cambiado la utilización del servicio. Favor verificar por desviación significativa medidor, a que le brinda servicio y descartar daños eléctricos y en lo posible verificar lectura. Usuaria manifiesta no tener correo electrónico. Se le informa que puede acercarse entre los días 12 y 15 de diciembre para recibir su respuesta de manera personal.			
Decisión: Estimada señora Chiquinquirá Páez, le 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. Teniendo en cuenta que su solicitud identificada en el asunto se refiere a la inconformidad con el consumo de 368 kilovatios facturados en el periodo del 14-07-2025 a 11-09-2025, daremos respuesta en los siguientes términos: Le informamos que una vez analizada su reclamación y verificando nuestro sistema comercial, se logró determinar que el valor facturado por concepto de energía es correcto, corresponde a la diferencia de lecturas tomada en terreno. Por otra parte, nos permitimos informarle que para el periodo comprendido en reclamación constituye una desviación significativa debido a que el consumo se encuentra por superando el límite superior de 249.62 establecido para el periodo en reclamación, por lo tanto de conformidad con el capítulo 5, cláusula 32C, Numeral 3, del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes de CENS, y en garantía del cumplimiento del debido			

proceso y con el objetivo de verificar el estado del equipo de medida, se generó revisión técnica No. 32836985 efectuándose el día 24-11-2025, en donde, se realizan las pruebas técnicas del medidor y se encuentra funcionando normal, está ubicado en el poste le registra energía a dos viviendas. La variación del consumo se debe a los electrodomésticos que poseen, el usuario queda conforme con la explicación del consumo facturado. Visto lo anterior se confirma el consumo objeto de la reclamación.

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 normativas internas asociadas a competencia para resolver, procedimientos y procesos.

Señor usuario Recuerde que puede contactarnos a través de nuestros canales digitales: página <https://www.cens.com.co/>, Asesor virtual <https://censvirtual.sistemasentry.com.co/VisionWeb>, línea de atención 115 desde un movistar, #515 claro, teléfono 018000414115, WhatsApp 3232315115 y así evitar desplazamientos que le generan sobre costos y contaminan nuestro planeta. Sabemos que toda acción cuenta y que juntos podemos hacer la diferencia. ¡Feliz día!

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: 300,000

Resuelto por:



ZORAYA INES CLAVIJO BOHORQUEZ
AGENTE DE SERVICIO