

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 05 de Diciembre de 2025

Señor(a)
FERNANDO PEREZ AREVALO
KDX 27 (253146) - VDA LLANO ALTO
Teléfono 11111111111
Correo Electrónico
Abrego, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 28511482 de 13 de Noviembre de 2025
Número de cuenta 253146-7

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°: 28511482
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>253146</u>
PETENTE:	<u>FERNANDO PEREZ AREVALO</u>
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto <input checked="" type="checkbox"/> X
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>28511482 13/11/2025</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20251030047060 05/12/2025</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°:	28511482	Fecha de creación:	13/11/2025
Número de cuenta:	253146-7	Meses reclamados:	2
Peticionario:	FERNANDO PEREZ AREVALO		
Dirección:	KDX 27 (253146) - VDA LLANO ALTO		
Teléfono:	111111111111		
Municipio:	Abrego	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 Fernando Pérez Arévalo, identificado con cédula 5.408.044 expedida en Abrego, teléfono: 111111111111 informa tener, pero no presenta en sala, manifiesta inconformidad por el consumo de 133 kilovatios facturados en el período 05-07-2025 a 04-09-2025. Informa que en el predio solo habitan dos personas, cuentan con nevera, televisor y bombillos los cuales son ahorradores, no han instalado nada nuevo durante este período de facturación, lo cual no comprenden la variación en el consumo de energía. Solicita se verifique en terreno y se determine la causa del mismo. No presenta lectura actual, no acepta cobro de la revisión. Autoriza ser notificado en la dirección del predio dado que no cuenta con correo electrónico. Se le informa que puede acercarse a nuestras oficinas del 05-12-2025 a 12-12-2025 para recibir su respuesta personalmente.			
Decisión: Estimado señor Fernando Pérez Arévalo, 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. 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 133 kilovatios correspondiente al período del 05-07-2025 a 04-09-2025, le daremos respuesta en los siguientes términos: Después de revisar el consumo facturado para el período del 05-07-2025 a 04-09-2025, que asciende a 133 kilovatios, podemos confirmar que este presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 120.97 kilovatios límite superior. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 6 períodos			

facturados, 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.

Así mismo, de conformidad con el capítulo 5, cláusula 32C, literal 1, del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes de CENS, y en garantía del cumplimiento del debido proceso, nuestro sistema comercial registra que el día 18-11-2025, la empresa llevó a cabo esta revisión número 32816372 por desviación significativa, con la siguiente observación:

Se revisa medidor y su funcionamiento es normal; equipo de medida se encuentra ubicado en poste y registra el consumo de una vivienda familiar; usuario manifiesta desconocer la variación del consumo ya que argumento tener los mismos electrodomésticos.

Así mismo, se verifica lectura 1048 siendo esta mayor y acorde a la facturada, evidencia así que no se presentó error en la toma.

De acuerdo con lo anterior, no se accede a su reclamación y se confirma que el consumo facturado durante el período objeto de la reclamación, del 05-07-2025 a 04-09-2025, equivalente a 133 kilovatios, 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, 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 qué 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.

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: 57,344

Resuelto por:



Marly Brigidh Yaruro Sanchez
AGENTE DE SERVICIO