

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20251030047083

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 05 de Diciembre de 2025

Señor(a)
SHARON DANIELA LOZANO RIOS
KDX CASA 9 - AHS - VDA PALMARES
Teléfono 3235228469
Correo Electrónico
Gamarra, Cesar

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 28573460 de 19 de Noviembre de 2025
Número de cuenta 1061967-1

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°: 28573460
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,

Carolina García

Omaira Carolina Garcia Ortiz
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	<u>1061967</u>
PETENTE:	<u>SHARON DANIELA LOZANO RIOS</u>
TIPO DE RESPUESTA:	<u>General</u> <input type="checkbox"/> <u>Acto</u> <input checked="" type="checkbox"/>
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>28573460 19/11/2025</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20251030047083 05/12/2025</u>
Fecha de fijación:	<u>26/12/2025</u>
Fecha de desfijación:	<u>02/01/2026</u>

Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 69 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." Página 1 de 1

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso Nº:	28573460	Fecha de creación:	19/11/2025
Número de cuenta:	1061967-1	Meses reclamados:	5
Peticionario:	SHARON DANIELA LOZANO RIOS		
Dirección:	KDX CASA 9 - AHS - VDA PALMARES		
Teléfono:	3235228469		
Municipio:	Gamarra	Departamento:	Cesar
Fecha respuesta:	25/11/2025		
Causa del reclamo:	Cobros por promedio		
Detalle de lo solicitado:	<p>La señora Sharon Daniela Lozano Ríos, con cédula 1062875854, celular 3235228469, en calidad de usuaria del servicio, presenta inconformidad con los consumos promedios facturados periodos del 06/03/2025 al 05/06/2025 por 297 kilovatios y del 06/06/2025 al 06/09/2025 por 266 kilovatios. No autoriza costo de la revisión. Se le informa que puede acercarse entre los días 11 y 17 para recibir su respuesta de manera personal.</p>		
Decisión:	<p>Estimada señora Sharon Lozano,</p> <p>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.</p> <p>Teniendo en cuenta que su solicitud identificada en el asunto se refiere a la inconformidad con los consumos facturados en los períodos del 06/03/2025 al 05/06/2025 por 297 kilovatios y del 06/06/2025 al 06/09/2025 por 266 kilovatios, daremos respuesta en los siguientes términos:</p> <p>Le informamos que, una vez analizada su reclamación y verificada la información en nuestro sistema comercial, se determinó que el valor facturado por concepto de energía no corresponde al consumo real, esto se debe a que los consumos registrados en los períodos objeto de reclamación equivalentes a 297 y 266 kilovatios/hora, fueron inicialmente calculados por promedio, conforme a lo establecido en la cláusula 32A del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes.</p> <p>Asimismo, el 20 de noviembre de 2025, se realizó la revisión No. 32826926. Durante la visita al predio, que funciona como vivienda familiar habitada, se encontró medidor bi-cuerpo sin</p>		

servicio, por tanto, se le recomienda al usuario bajar el breaker y se deja servicio normal. Se verifica lectura de 4568.

En consecuencia, se procede con el ajuste correspondiente para cargar -461 kilovatios/hora por un valor de -\$236.112, este ajuste corresponde a los promedios enviados durante los periodos comprendidos entre el 6 de marzo de 2025 al 5 de junio de 2025, en los cuales se facturaron 297 kilovatios, cuando el consumo real debía haber sido 51 kilovatios. Posteriormente, en el siguiente periodo, del 6 de junio de 2025 al 6 de septiembre de 2025, se facturaron 266 kilovatios, cuando también se debía facturar 51 kilovatios, correspondiente a la diferencia de lecturas.

De acuerdo con lo expuesto anteriormente y tras realizar el análisis correspondiente, se realiza ajuste para descontar -461 kilovatios, en los periodos objeto de reclamo, teniendo en cuenta lectura 4568, recuperada el día 20 de noviembre de 2025 en la revisión técnica 32826926, menos la última lectura real de 4425, la diferencia es de 102 kilovatios/hora, lo que implica que se deben facturar 51 kilovatios por periodo. Se realiza el siguiente análisis: $4568 - 4425 = 143 / 260 \times 185 \text{ (días)} = 102 / 2 \text{ (Periodos)} = 51 \text{ kilovatios por periodo}$. Lectura ponderada $4425 + 102 = 4527$.

Visto lo anterior, se accede a su reclamación y se ajustan los consumos facturados durante los periodos objeto de reclamo.

Aprovechamos esta comunicación para compartirle algunas recomendaciones que pueden ayudarle a hacer un uso más eficiente de la energía en su hogar. Le sugerimos desconectar los electrodomésticos que no esté utilizando, aprovechar la luz natural durante el día, usar bombillos LED, mantener el aire acondicionado a una temperatura moderada, utilizar la lavadora con cargas completas y preferir electrodomésticos con sello de eficiencia energética. También es útil revisar que los equipos como neveras y aires acondicionados estén en buen estado, ya que un mal funcionamiento puede aumentar el consumo sin notarlo. Pequeñas acciones como estas pueden generar un ahorro significativo en su factura mensual.

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.

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: 0

Resuelto por:



YERSON ANDRES VARGAS CHAPARRO
AGENTE DE SERVICIO