

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20251030047260

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 09 de Diciembre de 2025

Señor(a)

ARACELY PAEZ VERJEL

KDX 30 STA LUCIA FCA ARENOSA - VDA SANTA LUCIA

Teléfono 3223322744

Correo Electrónico

Abrego, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 28633648 de 24 de Noviembre de 2025

Número de cuenta 315159-7

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°: 28633648

Fecha del acto que se notifica: 26/11/2025

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 García Ortiz
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	<u>315159</u>
PETENTE:	<u>ARACELY PAEZ VERJEL</u>
TIPO DE RESPUESTA:	<u>General</u> <input type="checkbox"/> <u>Acto</u> <input checked="" type="checkbox"/>
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>28633648 24/11/2025</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20251030047260 09/12/2025</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>	
<small>Página 1 de 1</small>	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso Nº:	28633648	Fecha de creación:	24/11/2025
Número de cuenta:	315159-7	Meses reclamados:	2
Peticionario:	ARACELY PAEZ VERJEL		
Dirección:	KDX 30 STA LUCIA FCA ARENOSA - VDA SANTA LUCIA		
Teléfono:	3223322744		
Municipio:	Abrego	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	26/11/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado:	<p>La señora Aracely Paez Verjel, identificada con cédula 60.414.049 expedida en Abrego, teléfono: 3223322744, en su calidad de usuaria del servicio manifiesta inconformidad por el consumo de 145 kilovatios facturados en el período del 25-07-2025 a 24-09-2025. Informa que mantienen los aparatos electrónicos básicos de un hogar, el uso de servicio es muy racional, dado que todo lo desconectan y los bombillos permanecen apagados, dicho servicio de energía es compartido pero no comprenden la variación en el consumo de energía, por tal motivo, solicita se verifique en terreno. No presenta lectura actual, no acepta cobro de la revisión y autoriza ser notificada en la dirección del predio.</p>		
Decisión:	<p>Estimada señora Aracely Páez Verjel,</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>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 145 kilovatios correspondiente al período del 25-07-2025 a 24-09-2025, le daremos respuesta en los siguientes términos:</p> <p>Después de revisar el consumo facturado para el período del 25-07-2025 a 24-09-2025, que asciende a 145 kilovatios, podemos confirmar que este presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 104.30 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.</p>		

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 25-11-2025, la empresa llevó a cabo esta revisión número 32845969 por desviación significativa, con la siguiente observación:

Se realizan las pruebas técnicas al medidor y se encuentra funcionando normal; está ubicado en fachada y les registra energía a dos (2) viviendas con una carga de 1.2 amperios. La variación del consumo se debe a los electrodomésticos que posee.

Así mismo, se verifica lectura 484, siendo esta mayor y acorde a la facturada, evidenciando así que no se presentó error en la toma de lectura. Usuario queda conforme con explicación del consumo.

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 25-07-2025 a 24-09-2025, equivalente a 145 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 tomascorrientes 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: 65,752

Resuelto por:



Marly Brigidh Yaruro Sanchez
AGENTE DE SERVICIO