

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

20251030047952

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 12 de Diciembre de 2025

Señor(a)
LUIS ANTONIO PALENCIO
KDX 29 - VDA TIERRA AZUL
Teléfono 3125273289
Correo Electrónico
El Carmen, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 28606458 de 21 de Noviembre de 2025

Número de cuenta 253640-5

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°: 28606458

Fecha del acto que se notifica: 1/12/2025

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,



Angelica Isabel Parada Mendez
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
	NÚMERO USUARIO:	<u>253640</u>
PETENTE:	<u>LUIS ANTONIO PALENCIO</u>	
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto <input checked="" type="checkbox"/>	
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>28606458 21/11/2025</u>	
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20251030047952 12/12/2025</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°:	28606458	Fecha de creación:	21/11/2025
Número de cuenta:	253640-5	Meses reclamados:	1
Peticionario:	LUIS ANTONIO PALENCIO		
Dirección:	KDX 29 - VDA TIERRA AZUL		
Teléfono:	3125273289		
Municipio:	El Carmen	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	01/12/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
<p>Detalle de lo solicitado: El señor Luis Palencio, teléfono 3125273289, en calidad de propietario, reclama por el consumo de 113 kilovatios registrados en el periodo comprendido desde el 29/07/2025 al 28/09/2025, indica que no ha instalado nada nuevo en el inmueble y solo manejo algunos bombillos, usuario no presenta lectura.</p> <p>Nota: Usuario manifiesta no tener correo electrónico. Se le informa que puede acercarse entre los días 15 y 19 de diciembre para recibir su respuesta de manera personal.</p>			
<p>Decisión: Apreciado señor Luis Palencio:</p> <p>Reciba un cordial saludo. En primer lugar, agradecemos la oportunidad que nos brinda para conocer sus necesidades, lo que nos permite diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas.</p> <p>Le informamos que, tras revisar su reclamación y consultar nuestro sistema comercial, hemos identificado que el consumo correspondiente al período comprendido entre el 29/07/2025 y el 28/09/2025, equivalente a 113 kilovatios, se deriva de la diferencia entre lecturas reales tomadas en terreno. En particular, la lectura 11199 del 29/07/2025 y la lectura 11312 tomada por nuestro personal el 28/09/2025 confirman que las lecturas realizadas por la empresa son correctas. Por lo tanto, su reclamación se resolverá bajo los siguientes términos:</p> <p>Luego de revisar el consumo facturado para el período mencionado, que asciende a 113 kilovatios, se confirma que existe una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 53.11 kilovatios. Este límite se establece con base en los consumos</p>			

registrados durante los últimos 6 períodos facturados, considerando únicamente 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 dicha variación, conforme al artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

Asimismo, en cumplimiento del capítulo 5, cláusula 32C, literal 1, del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes de CENS, y en garantía del debido proceso, nuestro sistema comercial registra que el día 24/11/2025 se realizó una visita de revisión. Durante esta visita, se realizaron pruebas técnicas al equipo de medidas el cual se encontró funcionando normal, este se encuentra ubicado en el poste del transformador y registra el consumo de una vivienda, usuario argumenta que en el último periodo instaló una luminaria incandescente para un galpón casero de pollos además se le recomienda revisar y adecuar las instalaciones internas de la vivienda, ya que estas se encuentran en mal estado y presentan fuga de energía energizando el techo del lugar.

Con base en lo anterior, no se accede a su reclamación, y se confirma que el consumo facturado durante el período comprendido entre el 29/07/2025 y el 28/09/2025, equivalente a 113 kilovatios, corresponde a las diferencias de lecturas tomadas en terreno en cada ciclo de facturación.

Finalmente, es pertinente señalar que el consumo de energía es directamente proporcional al uso de electrodomésticos y tomacorrientes en el inmueble. Por ello, recomendamos hacer un uso racional y adecuado del servicio, adoptando medidas eficaces para evitar el aumento del consumo. También sugerimos revisar periódicamente el funcionamiento de sus equipos eléctricos y las conexiones.

Reiteramos nuestro compromiso de prestar un servicio ajustado a las necesidades de nuestros clientes y usuarios. Recuerde que puede contactarnos a través de nuestros canales digitales, lo que le permitirá evitar desplazamientos que generan costos adicionales y contribuyen a la contaminación ambiental. Sabemos que cada acción cuenta y que juntos podemos hacer la diferencia.

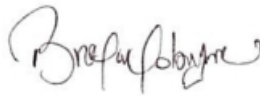
El propósito de CENS es contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor. Por ello, atendemos las solicitudes de nuestros usuarios con responsabilidad, transparencia y calidez, dentro del marco normativo aplicable, contenido principalmente en la Ley 142 de 1994, las resoluciones de la CREG, el contrato de servicios públicos con condiciones uniformes y demás disposiciones vigentes.

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:



BRAYAN YESID OBREGON NAVARRO
AGENTE DE SERVICIO