

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

20251030047957

San José De Cúcuta, 12 de Diciembre de 2025

Señor(a)
MARLON YECID TORRADO SEPULVEDA
KDX 8 - MODELO
Teléfono 3212721509
Correo Electrónico
Ocaña, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 28730573 de 27 de Noviembre de 2025
Número de cuenta 166595-0

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°: 28730573
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,



Luisa Alejandra Hernandez Lagu
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO: <u>166595</u>	
PETENTE: <u>MARLON YECID TORRADO SEPULVEDA</u>	
TIPO DE RESPUESTA: General () Acto (X)	
RADICADO ENTRADA / FECHA: <u>28730573 27/11/2025</u>	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: <u>20251030047957 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°:	28730573	Fecha de creación:	27/11/2025
Número de cuenta:	166595-0	Meses reclamados:	1
Peticionario:	MARLON YECID TORRADO SEPULVEDA		
Dirección:	KDX 8 - MODELO		
Teléfono:	3212721509		
Municipio:	Ocaña	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	01/12/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: El señor Marlon Torrado identificado con cedula 5472451 y celular 3212721509 en calidad de usuario del servicio reclama por el consumo de 174 kilovatios facturados en el periodo del 25-10-2025 al 24-11-2025, el usuario manifiesta mantienen los mismos hábitos de consumo y no han adquirido nada nuevo, no presenta lectura ni autoriza revisión al equipo de medida. Usuario manifiesta no tener correo electrónico. Se le informa que puede acercarse entre los días 18-12-2025 y 26-12-2025 para recibir su respuesta de manera personal.			
Decisión: Estimado señor Marlon Torrado, 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 174 kilovatios facturados en el periodo del 25-10-2025 al 24-11-2025, 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 130.16 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. 32876702 efectuándose el día 29-11-2025 se revisa medidor y se encuentra funcionando normal, se confirma lectura de 10476, el equipo de medida le registra consumo a una vivienda unifamiliar, la variación de consumo se debe al uso de los electrodomésticos. 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: 79,000

Resuelto por:

Estefania Pacheco

ESTEFANIA PACHECO ROJAS
AGENTE DE SERVICIO