

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

20251030048213

San José De Cúcuta, 15 de Diciembre de 2025

Señor(a)
CAROLINA DURAN
CLL 30A 2-21 - SAN RAFAEL
Teléfono 3103464652
Correo Electrónico
San José De Cúcuta, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 28775205 de 02 de Diciembre de 2025
Número de cuenta 3654-4

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°: 28775205
Fecha del acto que se notifica: 3-12-2025

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>3654</u>	
PETENTE: <u>CAROLINA DURAN</u>		
TIPO DE RESPUESTA: General () Acto <input checked="" type="checkbox"/>		
RADICADO ENTRADA / FECHA: <u>28775205 02/12/2025</u>		
RADICADO DE SALIDA / FECHA: <u>20251030048213 15/12/2025</u>		
Fecha de fijación: <u>26/12/2025</u>		
Fecha de desfijación: <u>02/01/2026</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°:	28775205	Fecha de creación:	02/12/2025
Número de cuenta:	3654-4	Meses reclamados:	1
Peticionario:	CAROLINA DURAN		
Dirección:	CLL 30A 2-21 - SAN RAFAEL		
Teléfono:	3103464652		
Municipio:	San José De Cúcuta	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	03/12/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: La señora Carolina Duran, celular 3103464652, en calidad de usuario, presenta inconformidad por el consumo de 144 kilovatios, facturados en el periodo del 19 de octubre y el 19 de noviembre del 2025. Usuaría informa que el predio permanece el mayor tiempo del día solo y no justifica el consumo. No autoriza revisión al equipo de medida, medio de notificación CLL 30A 2-21 - SAN RAFAEL.			
Decisión: Apreciada señora Carolina Durán: Le saludamos cordialmente 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 referida a la inconformidad por el consumo facturado de 144 kilovatios, facturados en el periodo del 19 de octubre al 19 de noviembre de 2025, le informamos lo siguiente: Luego de realizar la validación correspondiente, se confirma que dicho consumo no presenta una desviación significativa, ya que se encuentra dentro del límite de variación permitido, el cual es de 199 kilovatios. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 12 periodos facturados, basados en lecturas reales. De acuerdo con la Cláusula 32B, literal e, del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes, el consumo puede variar dentro de ciertos rangos sin que se considere un aumento significativo. Por esta razón, conforme al Artículo 149 de la Ley 142 de			

1994, no se requiere realizar una revisión previa a la facturación para determinar causas de variación cuando los consumos se encuentran dentro de los rangos permitidos.

Adicionalmente, le recomendamos implementar prácticas de ahorro de energía en su hogar, tales como apagar los electrodomésticos cuando no estén en uso, aprovechar la luz natural durante el día, utilizar bombillas de bajo consumo y mantener en buen estado los equipos eléctricos. Estas acciones contribuyen a reducir el consumo energético y a disminuir el valor de su factura, además de favorecer el cuidado del medio ambiente.

Con base en lo anterior, no se accede a su reclamación.

Le reiteramos nuestro compromiso con la atención responsable, transparente y cálida de todas las solicitudes de nuestros usuarios, dentro del marco normativo vigente, que incluye principalmente la Ley 142 de 1994, las resoluciones de la CREG y el Contrato de Condiciones Uniformes de Prestación del Servicio.

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: 36,127

Resuelto por:



MARIANA JULYTZA AGUDELO SANCHE
AGENTE DE SERVICIO