

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 17 de Diciembre de 2025

20251030048609

Señor(a)
LILIANA AMAYA CASTRO
KDX Q4-480 CONVENCION - CONVENCION
Teléfono 3112390013
Correo Electrónico LILIAMAYACASTRO@GMAIL.COM
Convención, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 28559443 de 18 de Noviembre de 2025
Número de cuenta 567301-4

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°: 28559443
Fecha del acto que se notifica: 4-12-2025

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>567301</u>	
PETENTE: <u>LILIANA AMAYA CASTRO</u>	
TIPO DE RESPUESTA: General <input type="checkbox"/> Acto <input checked="" type="checkbox"/>	
RADICADO ENTRADA / FECHA: <u>28559443 18/11/2025</u>	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: <u>20251030048609 17/12/2025</u>	
Fecha de fijación: <u>15/01/2026</u>	
Fecha de desfijación: <u>21/01/2026</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 Nº:	28559443	Fecha de creación:	18/11/2025			
Número de cuenta:	567301-4	Meses reclamados:	2			
Peticionario:	LILIANA AMAYA CASTRO					
Dirección:	KDX Q4-480 CONVENCION - CONVENCION					
Teléfono:	3112390013					
Municipio:	Convención	Departamento:	Norte de Santander			
Fecha respuesta:	04/12/2025					
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura					
Detalle de lo solicitado:	la señora Liliana Amaya Castro con documento 1090983939 teléfono 3112390013, en calidad de sobrina del propietario manifiesta inconformidad por el consumo de 70 kilovatios durante los periodos de 28-09-2025 al 28-10-2025 y periodo de 28-08-2025 al 27-09-2025 con un consumo de 70 kilovatios, no presenta lectura, no autoriza revisión.					
Decisión:	Estimada señora Liliana Amaya Castro,					
Reciba un cordial saludo. Agradecemos la oportunidad que nos brinda para conocer sus necesidades y diseñar soluciones eficaces ajustadas a sus expectativas.						
En relación con su reclamación, identificada en el asunto, sobre la inconformidad por el consumo facturado de 70 kWh en los períodos 28-08-2025 al 27-09-2025 y 28-09-2025 al 28-10-2025, le informamos lo siguiente:						
Después de revisar el consumo facturado para el período 28-08-2025 al 27-09-2025, equivalente a 70 kWh, se concluye que este no presenta una desviación significativa, considerando que el consumo normalizado es de 68 kWh, sin superar el límite de variación permitido de 74 kWh. Este límite se obtiene mediante la normalización de consumos a 30 días, conforme al Capítulo 5, Cláusula 32B ¿ Investigación de desviaciones significativas.						
Sin embargo, el consumo del período 28-09-2025 al 28-10-2025 sí presenta una desviación significativa, al superar el límite superior permitido de 53 kWh. Dado que la desviación excede el límite, la empresa estaba obligada a realizar una revisión previa a la facturación para determinar la causa, según lo dispuesto en el Artículo 149 de la Ley 142 de 1994.						

En cumplimiento del Capítulo 5, Cláusula 32C, literal 3, del contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes, nuestro sistema comercial registra la revisión N.^a 32862580, en la cual se validó la lectura y el estado del medidor, encontrándose conforme, con una lectura de 2865.

Por lo anterior, no se accede a su reclamación y se confirma el consumo facturado en el período objeto de reclamo.

El propósito de CENS es contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor. Atendemos las solicitudes con responsabilidad, transparencia y calidez, dentro del marco normativo aplicable: Ley 142 de 1994, resoluciones CREG, el contrato de servicios públicos con condiciones uniformes y disposiciones internas.

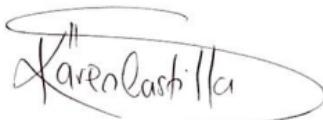
Finalmente, le recordamos que el consumo depende del uso de los electrodomésticos y tomacorrientes del inmueble. Recomendamos hacer un uso racional del servicio, validar periódicamente el funcionamiento de sus equipos eléctricos y conexiones para evitar incrementos en el consumo.

Ha sido un 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:



KAREN DAYANNA CASTILLA SALAZAR
AGENTE DE SERVICIO