

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

20251030048950

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 19 de Diciembre de 2025

Señor(a)
CRUZ DELINA RIOS
KDX 503-13 - VDA LA URAMA
Teléfono 3232030109
Correo Electrónico
Abrego, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 28756928 de 01 de Diciembre de 2025
Número de cuenta 468319-9

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°: 28756928
Fecha del acto que se notifica: 10/12/2025

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>468319</u>
	PETENTE:	<u>CRUZ DELINA RIOS</u>
	TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto <input checked="" type="checkbox"/>
	RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>28756928 01/12/2025</u>
	RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20251030048950 19/12/2025</u>
	Fecha de fijación:	<u>22/01/2026</u>
	Fecha de desfijación:	<u>28/01/2026</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°:	28756928	Fecha de creación:	01/12/2025
Número de cuenta:	468319-9	Meses reclamados:	2
Peticionario:	CRUZ DELINA RIOS		
Dirección:	KDX 503-13 - VDA LA URAMA		
Teléfono:	3232030109		
Municipio:	Abrego	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	10/12/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: La señora Cruz Delina Ríos, identificada con cédula 37.328.427 expedida en Ocaña, teléfono: 3232030109, en su calidad de usuaria del servicio, manifiesta inconformidad por el consumo de 247 kilovatios facturados en el período 26-07-2025 a 24-09-2025. Informa que cuentan con los electrodomésticos básicos de un hogar, habitan las mismas personas, no hacen uso de motobomba. Lo cual no comprende la variación en el consumo de energía solicita, se verifique y se determine la causa. No acepta cobro de la revisión, no presenta lectura actual.			
Decisión: Estimada señora Cruz Delina Ríos, 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. 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 247 kilovatios correspondiente al período del 26-07-2025 a 24-09-2025, le daremos respuesta en los siguientes términos: Después de revisar el consumo facturado para el período del 26-07-2025 a 24-09-2025, que asciende a 247 kilovatios, podemos confirmar que este no presenta una desviación significativa, ya que no supera el límite de variación permitido de 253.29 kilovatios límite superior. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 6 períodos facturados, basados en lecturas reales. Conforme al capítulo 5, cláusula 32B, literal e, del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes, el consumo del usuario puede variar hasta el límite indicado sin que			

se considere un aumento significativo. Por lo tanto, la empresa no está 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.

Por otra parte, y teniendo en cuenta la solicitud del usuario, se genera verificación número 32883306 del día 06-12-2025, se verifica lectura 13833 siendo está mayor a la facturada lo cual se evidencia que no se presentó error en la toma, así mismo se obtuvo la siguiente observación:

Se realizan las pruebas técnicas al medidor y se verificó que se encuentran funcionando normal, registrando una carga de 0.8 amperios. El equipo de medida (medidor) se encuentra ubicado en estrategia rural y registra energía a una vivienda.

Durante la visita, el usuario manifestó desconocer las variaciones en su consumo. Por tal motivo, se efectuó una inspección visual a las redes que van hacia la vivienda y se evidencia que algunas ramas de los árboles están en contacto con las redes eléctricas.

Por tal motivo, se recomienda realizar labores de mantenimiento, específicamente la poda de las ramas cercanas a las redes. El usuario queda conforme con la explicación del consumo facturado.

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 26-07-2025 a 24-09-2025, equivalente a 247 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 tomacorrientes 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 que 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: 85,076

Resuelto por:



Marly Brigidh Yaruro Sanchez
AGENTE DE SERVICIO