

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

20251030049145

San José De Cúcuta, 22 de Diciembre de 2025

Señor(a)

CLAUDIA INES ORTIZ HERNANDEZ

CLL 33 15-10 (515533) - VDA ANTONIO GALAN

Teléfono 3135522570

Correo Electrónico

Villa Del Rosario, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 28644082 de 24 de Noviembre de 2025

Número de cuenta 515533-1

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°: 28644082

Fecha del acto que se notifica: 11/12/2025

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:	515533
PETENTE:	CLAUDIA INES ORTIZ HERNANDEZ
TIPO DE RESPUESTA:	General <input type="checkbox"/> Acto <input checked="" type="checkbox"/>
RADICADO ENTRADA / FECHA:	28644082 24/11/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030049145 22/12/2025
Fecha de fijación:	08/01/2026
Fecha de desfijación:	15/01/2026
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."	
Página 1 de 1	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso Nº:	28644082	Fecha de creación:	24/11/2025
Número de cuenta:	515533-1	Meses reclamados:	1
Peticionario:	CLAUDIA INES ORTIZ HERNANDEZ		
Dirección:	CLL 33 15-10 (515533) - VDA ANTONIO GALAN		
Teléfono:	3135522570		
Municipio:	Villa Del Rosario	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	11/12/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado:	<p>La señora Claudia Ines Ortiz Hernandez, identificada con cedula 60413045 telefono 3135522570 - 3209009132, en calidad de usuaria del servicio, presenta inconformidad por el consumo de 286 kilovatios, registrados en el periodo 04-10-2025 al 03-11-2025, solicita revision por alto consumo, que se realice aforo de cargas, favor llamar a la usuaria antes de realizar la visita, se le informa costo de la revision, usuaria acepta.</p>		
Decisión:	<p>Estimada señora Claudia Inés Ortiz Hernández:</p> <p>En atención a su reclamación, identificada en el asunto y relacionada con la inconformidad frente al consumo facturado de 286 kWh correspondiente al período 04-10-2025 al 03-11-2025, nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos:</p> <p>Luego de revisar el consumo facturado para el período objeto de reclamación, se verificó que no presenta una desviación significativa, toda vez que no supera el límite de variación permitido de 345.82 kWh. Dicho límite se determina con base en los consumos registrados durante los últimos doce (12) períodos de facturación, cada uno de ellos de carácter bimestral y obtenidos mediante lecturas reales.</p> <p>Conforme al Capítulo 5, Cláusula 32B, literal e, del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes, el consumo del usuario puede variar dentro del rango establecido, sin que ello se considere un aumento significativo. En ese sentido, y de acuerdo con lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, la empresa no está obligada a realizar una revisión previa a la facturación para determinar el origen de dicha variación.</p>		

Adicionalmente, se informa que el día 2 de diciembre de 2025 se ejecutó la revisión técnica No. 3284730, en la cual se realizó prueba en vacío al medidor, sin encontrarse fugas o anomalías en su funcionamiento. Durante la visita se evidenció que el inmueble cuenta con dos (2) neveras, una de ellas con un consumo aproximado de 2 amperios, y que el medidor presta servicio a dos viviendas familiares, situación que incide directamente en el consumo registrado. Asimismo, se recomendó ajustar la salida del medidor, ya que actualmente se encuentra en calibre 14, lo cual no es el adecuado para la carga instalada.

Con fundamento en lo anterior, no es posible acceder a su reclamación, por cuanto el consumo facturado corresponde a las diferencias de lecturas tomadas en terreno en cada ciclo de facturación y se encuentra dentro de los parámetros normales establecidos por la regulación vigente y el Contrato de Condiciones Uniformes.

Finalmente, es pertinente recordar que el consumo de energía es directamente proporcional al uso de los electrodomésticos y equipos conectados en el inmueble. Por ello, se recomienda realizar un uso racional del servicio, efectuar revisiones periódicas a los aparatos eléctricos y verificar las condiciones de las instalaciones internas para evitar incrementos en el consumo.

Agradecemos su atención y 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: 418,874

Resuelto por:



ANDREA DEL PILAR TORRES OJEDA
AGENTE DE SERVICIO