

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 23 de Diciembre de 2025

20251030049398

Señor(a)
ANA CECILIA LEON TORO
KDX 18-1 - VDA CACAITOS
Teléfono 3100000000
Correo Electrónico
Convención, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 28708326 de 26 de Noviembre de 2025
Número de cuenta 417529-3

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°: 28708326
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,



Luisa Alejandra Hernandez Lagu
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	<u>417529</u>
PETENTE:	<u>ANA CECILIA LEON TORO</u>
TIPO DE RESPUESTA:	<u>General</u> <input type="checkbox"/> <u>Acto</u> <input checked="" type="checkbox"/>
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>28708326 26/11/2025</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20251030049398 23/12/2025</u>
Fecha de fijación:	<u>27/01/2026</u>
Fecha de desfijación:	<u>02/02/2026</u>

Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 83 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:	28708326	Fecha de creación:	26/11/2025
Número de cuenta:	417529-3	Meses reclamados:	1
Peticionario:	ANA CECILIA LEON TORO		
Dirección:	KDX 18-1 - VDA CACAITOS		
Teléfono:	3100000000		
Municipio:	Convención	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 Ana Cecilia León Toro con documento 37371517 en calidad de usuaria del servicio de energía manifiesta inconformidad por el consumo de 278 kilovatios durante el periodo de 13-07-2025 al 12-09-2025, usuaria manifiesta tener una nevera y algunos bombillos por lo que cree que el consumo sea muy alto</p>		
Decisión:	<p>Estimada señora Ana Cecilia,</p> <p>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.</p> <p>En relación con su reclamación, identificada en el asunto, y que se refiere a la inconformidad por el consumo o producción de la factura 278 kilovatios para el periodo de 13-07-2025 al 12-09-2025, le daremos respuesta en los siguientes términos:</p> <p>Después de revisar el consumo facturado para el periodo 13-07-2025 al 12-09-2025, equivalente a 278 kilovatios, podemos confirmar que este presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 206 kilovatios. este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 12 períodos facturados o 6 en caso de usuarios con facturación bimensual, basados en lecturas reales tomadas en terreno.</p> <p>dado que la desviación supera el límite permitido, la empresa estaba 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.</p>		

De conformidad con el Capítulo 5, Cláusula 32c, Literal 3 del contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes de CENS, y en garantía del cumplimiento del debido proceso, nuestro sistema comercial registra la revisión número 32873914, en la cual se realizaron pruebas técnicas al equipo de medida en presencia del usuario.

Durante la revisión se verificó que el equipo funciona normalmente, registra el consumo de dos viviendas y se encuentra ubicado en el poste. En el momento de la inspección no se evidenciaron fugas de energía en las instalaciones internas.

Se recomienda al usuario realizar la independización del servicio de energía para cada vivienda. Asimismo, se explicó el consumo facturado, quedando el usuario conforme.

De acuerdo con lo anterior, no se accede a su reclamación y se confirma el consumo facturado en el periodo objeto de reclamo

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.

Finalmente, es pertinente referir que el consumo es directamente proporcional al uso que se dé a los electrodomésticos presentes en el inmueble, como de las fuentes de energía tomacorrientes, así las cosas, se recomienda hacer uso racional y adecuado del servicio, tomando acciones eficaces para evitar el aumento del consumo de energía en el inmueble, igualmente se recomienda validar periódicamente el funcionamiento de sus equipos eléctricos y las conexiones.

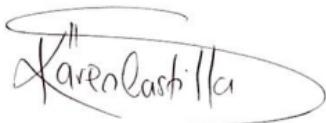
Le reiteramos nuestro interés en prestar un servicio ajustado a las necesidades de nuestros clientes y usuarios, por eso recuerda que puedes contactarnos a través de nuestros canales digitales y así evitar desplazamientos que le generan sobre costos y contaminan nuestro planeta. sabemos que toda acción cuenta y que juntos podemos hacer la diferencia.

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