

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 23 de Diciembre de 2025

20251030049410

Señor(a)

JESUS EMEL RAMIREZ PEÑA

KDX 24 VISTA HERMOSA TARRA - EL TARRA

Teléfono 3136897607

Correo Electrónico ramirezjesusemel@gmail.com

El Tarra, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 28644121 de 24 de Noviembre de 2025

Número de cuenta 252165-4

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°: 28644121

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

 <p>FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.</p>	
NÚMERO USUARIO: <u>252165</u>	
PETENTE: <u>JESUS EMEL RAMIREZ PEÑA</u>	
TIPO DE RESPUESTA: General <input type="checkbox"/> Acto <input checked="" type="checkbox"/>	
RADICADO ENTRADA / FECHA: <u>28644121 24/11/2025</u>	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: <u>20251030049410 23/12/2025</u>	
Fecha de fijación: <u>09/02/2026</u>	
Fecha de desfijación: <u>13/02/2026</u>	
<small>Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 69 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>	
<small>Página 1 de 1</small>	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso Nº:	28644121	Fecha de creación:	24/11/2025
Número de cuenta:	252165-4	Meses reclamados:	2
Peticionario:	JESUS EMEL RAMIREZ PEÑA		
Dirección:	KDX 24 VISTA HERMOSA TARRA - EL TARRA		
Teléfono:	3136897607		
Municipio:	El Tarra	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	11/12/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado:	<p>El señor Jesus Emel Ramirez Peña, identificado con cédula 13177692, celular 3136897607, en calidad de propietario, reclama por consumo de 459 kilovatios en el periodo del 11-07-2025 al 10-09-2025, manifiesta es un consumo demasiado elevado, no se explica por qué, si no posee electrodomésticos de alto consumo, solicita se verifique equipo de medida, no acepta costo de la revisión.</p>		
Decisión:	<p>Estimado señor Jesus Emel,</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 de 459 kilovatios correspondiente al período del 11-07-2025 al 10-09-2025, le daremos respuesta en los siguientes términos:</p> <p>Una vez analizada su reclamación y verificado nuestro sistema comercial, se informa que el consumo del usuario se debe normalizar a 60 días teniendo en cuenta que el periodo del 11-07-2025 al 10-09-2025, tiene una duración distinta a la mencionada, dicha normalización se realiza basado en la Cláusula 32 B numeral 1 literal b del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes, quedando un consumo de 444 kilovatios normalizado a 60 días.</p> <p>Así mismo, se revisa el consumo facturado para el período 11-07-2025 al 10-09-2025, podemos confirmar que este no presenta una desviación significativa, ya que su consumo normalizado a 60 días de 444 kilovatios no supera el límite de variación permitido de 456</p>		

kilovatios. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 12 períodos facturados, basados en lecturas reales.

Sin embargo, se generó la orden de inspección N.º 32844731, la cual no pudo ser ejecutada por problemas de orden público en la zona.

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 11-07-2025 al 10-09-2025, equivalente a 459 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.

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.

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: 0

Resuelto por:



CLAUDIA PATRICIA PENARANDA LOP
AGENTE DE SERVICIO