

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 29 de Diciembre de 2025

20251030049802

Señor(a)
RUT ESTER ALFONSO GARAY
KDX 10 - F - ESPERANZA
Teléfono 3225421353
Correo Electrónico garayrut10@gmail.com
Ocaña, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 28796903 de 04 de Diciembre de 2025
Número de cuenta 1016957-9

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°: 28796903
Fecha del acto que se notifica: 16-12-2025

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:	1016957
PETENTE:	<u>RUT ESTER ALFONSO GARAY</u>
TIPO DE RESPUESTA:	<input checked="" type="checkbox"/> General <input type="checkbox"/> Acto <input checked="" type="checkbox"/> X
RADICADO ENTRADA / FECHA:	28796903 04/12/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030049802 29/12/2025
Fecha de fijación:	27/01/2026
Fecha de desfijación:	02/02/2026

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:	28796903	Fecha de creación:	04/12/2025
Número de cuenta:	1016957-9	Meses reclamados:	4
Peticionario:	RUT ESTER ALFONSO GARAY		
Dirección:	KDX 10 - F - ESPERANZA		
Teléfono:	3225421353		
Municipio:	Ocaña	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	16/12/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado:	<p>La señora Ruth Ester Alfonso Garay con cédula 1.091.074.177 de Cúcuta y teléfono 322 542 1353 en calidad de propietaria, presenta reclamo por el consumo facturado en los dos últimos periodos bimestrales del 02-06-2025 al 01-08-2025 de 169 kilovatios y del 02-08-2025 al 01-10-2025 de 180 kilovatios, manifiesta que tienen los mismos electrodomésticos que periodos anteriores donde el consumo era menor y que solo habitan la vivienda dos días a la semana, no autoriza revisión del medidor y permite ser notificada al correo garayrut10@gmail.com</p>		
Decisión:	<p>Estimada señora Ruth Ester Alfonso Garay, le saludamos y agradecemos en primera medida la oportunidad que nos brinda de conocer sus necesidades e inconformidades, para que a partir de ellas logremos diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas.</p> <p>En atención a su reclamación identificada en el asunto que se refiere a la inconformidad por el consumo facturado en los dos últimos periodos bimestrales del 02-06-2025 al 01-08-2025 de 169 kilovatios y del 02-08-2025 al 01-10-2025 de 180 kilovatios, le daremos respuesta en los siguientes términos.</p> <p>Le informamos que después de analizada su reclamación y verificando en nuestro sistema comercial, se identificó que los consumos facturados de 169 y 180 kilovatios, corresponden a la diferencia de lecturas reales tomadas en terreno, en particular la lectura 2191 con la que se facturaron los 169 kilovatios en el periodo del 02-06-2025 al 01-08-2025 y la lectura 2371 con la que se facturaron los 180 kilovatios en el periodo del 02-08-2025 al 01-10-2025, las cuales fueron verificadas previo a la facturación.</p> <p>Continuado con el análisis, se informa que el consumo facturado en el periodo bimestral del</p>		

02-06-2025 al 01-08-2025 de 169 kilovatios presenta una desviación significativa, ya que los 169 kilovatios facturados en los 61 días presenta un consumo normalizado a 60 días de 166 kilovatios y este supera el límite de variación permitido de 54 kilovatios; este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 12 meses correspondiente a 6 periodos bimestrales, basados en lecturas reales tomadas en terreno.

Dado que la desviación supera el límite permitido, la empresa estaba obligada a realizar una revisión para determinar la causa de la desviación, de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

Así mismo, en garantía del cumplimiento del debido proceso y lo establecido en el Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes de CENS en el capítulo 5, cláusula 32 C, literal 3 de la identificación de la causa de la desviación significativa a partir de revisiones técnicas y/o pruebas al equipo de medida, en nuestro sistema comercial se registra que CENS llevó a cabo la revisión por desviación significativa 32892156 donde se llega al inmueble y se encuentra medidor en poste en buen estado, se halla equipo de frío con un consumo de 1.6 amperios con anomalías externas en el funcionamiento, por lo que se recomienda realizar una verificación y adecuación del electrodoméstico, siendo este el causante del alto consumo.

El consumo facturado en el periodo bimestral del 02-08-2025 al 01-10-2025 de 180 kilovatios, ya no presenta una desviación significativa, ya que el consumo facturado de 180 kilovatios en el periodo reclamado de 61 días presenta un consumo normalizado a 60 días de 177 kilovatios y este no supera el límite de variación permitido de 211 kilovatios; este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 12 meses correspondiente a 6 periodos bimestrales, basados en lecturas reales tomadas en terreno.

De acuerdo con lo anterior, no se accede a su reclamación y se confirman los consumos facturados en los periodos bimestrales del 02-06-2025 al 01-08-2025 de 169 kilovatios y del 02-08-2025 al 01-10-2025 de 180 kilovatios, ya que 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.

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: 0

Resuelto por:

Daniel Moreno Salazar
DANIEL MORENO SALAZAR
AGENTE DE SERVICIO