

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

20251030049805

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 29 de Diciembre de 2025

Señor(a)
ZULAY CHINCHILLA RANGEL
KDX G5-520 - LA PAZ
Teléfono 3124692534
Correo Electrónico
El Carmen, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 28754375 de 01 de Diciembre de 2025

Número de cuenta 680148-0

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°: 28754375

Fecha del acto que se notifica: 17/12/2025

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>680148</u>
PETENTE:	<u>ZULAY CHINCHILLA RANGEL</u>
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto <input checked="" type="checkbox"/>
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>28754375 01/12/2025</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20251030049805 29/12/2025</u>
Fecha de fijación:	<u>27/01/2026</u>
Fecha de desfijación:	<u>02/02/2026</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°:	28754375	Fecha de creación:	01/12/2025
Número de cuenta:	680148-0	Meses reclamados:	1
Peticionario:	ZULAY CHINCHILLA RANGEL		
Dirección:	KDX G5-520 - LA PAZ		
Teléfono:	3124692534		
Municipio:	El Carmen	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	17/12/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
<p>Detalle de lo solicitado:</p> <p>La señora Zulay Chinchilla, reclama por el consumo de 157 kilovatios registrados en el periodo comprendido desde el 26/10/2025 al 25/11/2025, indica que es muy alto para los consumos que se venían registrando, indica además que no instalo electrodomésticos recientemente y maneja los mismos con la misma frecuencia. Usuaría no presenta lectura ni correo electrónico.</p> <p>Usuario manifiesta no tener correo electrónico. Se le informa que puede acercarse entre los días 23 y 30 de diciembre para recibir su respuesta de manera personal.</p>			
<p>Decisión:</p> <p>Apreciada señora Zulay Chinchilla:</p> <p>Reciba un cordial saludo. En primer lugar, agradecemos la oportunidad que nos brinda para conocer sus necesidades, lo que nos permite diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas.</p> <p>Le informamos que, tras revisar su reclamación y consultar nuestro sistema comercial, hemos identificado que el consumo correspondiente al período comprendido entre el 26/10/2025 y el 25/11/2025, equivalente a 157 kilovatios, se deriva de la diferencia entre lecturas reales tomadas en terreno. En particular, la lectura 1438 del 26/10/2025 y la lectura 1595 tomada por nuestro personal el 25/11/2025 confirman que las lecturas realizadas por la empresa son correctas. Por lo tanto, su reclamación se resolverá bajo los siguientes términos:</p> <p>Luego de revisar el consumo facturado para el período mencionado, que asciende a 157 kilovatios, podemos confirmar que este no presenta una desviación significativa, ya que no</p>			

supera el límite de variación permitido de 196.89 kilovatios. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 12 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.

Para dar claridad con respecto a posible error en la toma de lecturas, se envió revisión para confirmar lecturas la cual se ejecutó el día 05/12/2025 en la cual se informó ¿se revisó repetidor de medidor bi-cuerpo, se evidencia funcionando normal, se puede verificar que este registra el consumo de una vivienda, en el momento de la revisión no se evidenció carga en las líneas del lugar, además, no se pudo hacer contacto telefónico con el usuario y el mismo no se encontraba en la vivienda. Se verifica lectura 1628, la cual en comparación con la última lectura real tomada por nuestro personal 1595 del 25/11/2025, confirma que no hubo error al momento de tomar la lectura¿.

Con base en lo anterior, no se accede a su reclamación, y se confirma que el consumo facturado durante el período comprendido entre el 26/10/2025 y el 25/11/2025, equivalente a 157 kilovatios, corresponde a las diferencias de lecturas tomadas en terreno en cada ciclo de facturación.

Finalmente, es pertinente señalar que el consumo de energía es directamente proporcional al uso de electrodomésticos y tomacorrientes en el inmueble. Por ello, recomendamos hacer un uso racional y adecuado del servicio, adoptando medidas eficaces para evitar el aumento del consumo. También sugerimos revisar periódicamente el funcionamiento de sus equipos eléctricos y las conexiones.

Reiteramos nuestro compromiso de prestar un servicio ajustado a las necesidades de nuestros clientes y usuarios. Recuerde que puede contactarnos a través de nuestros canales digitales, lo que le permitirá evitar desplazamientos que generan costos adicionales y contribuyen a la contaminación ambiental. Sabemos que cada acción cuenta y qué juntos podemos hacer la diferencia.

El propósito de CENS es contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor. Por ello, atendemos las solicitudes de nuestros usuarios con responsabilidad, transparencia y calidez, dentro del marco normativo aplicable, contenido principalmente en la Ley 142 de 1994, las resoluciones de la CREG, el contrato de servicios públicos con condiciones uniformes y demás disposiciones vigentes.

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:



BRAYAN YESID OBREGON NAVARRO
AGENTE DE SERVICIO