

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 02 de Enero de 2026

20261030000054

Señor(a)
ISABEL BOLIVAR
KDX 3D-1A-4C - VEREDA CALIFORNIA
Teléfono 3103810132
Correo Electrónico
Los Patios, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 28772231 de 02 de Diciembre de 2025
Número de cuenta 527982-2

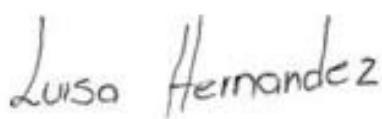
CENTRALES ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS, garantizándole sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la decisión adoptada por la Empresa y relacionado con el número del asunto, a través de este aviso.

Acto expedido por CENS N°: 28772231
Fecha del acto que se notifica: 19-12-2025

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>527982</u>
PETENTE:	<u>ISABEL BOLIVAR</u>
TIPO DE RESPUESTA: General <input type="checkbox"/> Acto <input checked="" type="checkbox"/>	
RADICADO ENTRADA / FECHA: <u>28772231 02/12/2025</u>	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: <u>20251030000054 02/01/2026</u>	
Fecha de fijación: <u>15/01/2026</u>	
Fecha de desfijación: <u>21/01/2026</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>	
<small>Página 1 de 1</small>	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso Nº:	28772231	Fecha de creación:	02/12/2025
Número de cuenta:	527982-2	Meses reclamados:	1
Peticionario:	ISABEL BOLIVAR		
Dirección:	KDX 3D-1A-4C - VEREDA CALIFORNIA		
Teléfono:	3103810132		
Municipio:	Los Patios	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	19/12/2025		
Causa del reclamo:	Cobros por promedio		
Detalle de lo solicitado:	<p>La señora Isabel Bolívar identificada con cédula 60339257 expedida en Cúcuta, celular 3103810132, en calidad de encargada se presenta a interponer reclamo por el cobro promedio del 05/10/2025 al 03/11/2025, no presenta lectura, indica que la casa está habitada, medidor dentro del predio. Cliente no tiene correo.</p>		
Decisión:	<p>Apreciada señora Isabel Bolívar</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 con el cobro promedio de 159 kilovatios en el periodo del 05/10/2025 al 03/11/2025, daremos respuesta en los siguientes términos:</p> <p>Le informamos que De conformidad con lo enunciado y ante el cumplimiento al Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes, en la Cláusula 32D. - Facturación en caso de desviaciones significativas: Cuando supere el límite superior mientras se establece la causa de la desviación del consumo del SUSCRIPCIÓN o USUARIO, dentro de la investigación iniciada de conformidad con el procedimiento indicado en la cláusula anterior, CENS facturará el consumo objeto de la investigación cobrando al SUSCRIPCIÓN o USUARIO el consumo PROMEDIO establecido en el artículo 1 de la Resolución CREG 108 DE 1997, o mediante aforo individual, consumos promedios SUSCRIPTORES o USUARIOS en circunstancias semejantes relacionados en la siguiente tabla, o de acuerdo con lo establecido en el presente contrato de condiciones uniformes:</p>		

En todo caso, CENS podrá facturar un consumo promedio, entre otras las siguientes situaciones:

2. Mientras se establece la causa de la desviación significativa siempre y cuando supere el límite superior establecido en este contrato.

Por consiguiente al efectuar el análisis de consumo del cliente ante la diferencia de lecturas tomas para el periodo en reclamación del 05/10/2025 al 03/11/2025, se factura 1007 kilovatios, ante la cual se puede determinar que para cliente Nro. 527982, podemos verificar e identificar que se presentó una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 920.03 kilovatios, nos permitimos dar a conocer que este límite al que se hace referencia se establece realizando validación y análisis de los consumos reales registrados durante los últimos 12 períodos facturados, basados en lecturas reales tomadas en terreno.

De conformidad con lo enunciado y ante el cumplimiento al Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes, y lo definido en la resolución CREG 105 007 2024, en donde se modifican transitoriamente los artículos 37 y 38 de la resolución 108 de 1997, dado que la desviación supera el límite permitido, nos permitimos a efectuar validación en terreno bajo revisión Nro. 32883312 efectuada el día 10-12-2025 con el siguiente reporte se llega al sitio se habla con usuario y se verifica lectura frente a ella se deja constancia de la visita y la verificación de la lectura 18682.

Para dar alcance a la reclamación presentada y a la desviación significativa superando el límite de consumo, e identificando el consumo con una diferencia considerable en el consumo, se efectúa llamada al petente la señora Isabel Bolívar para poder verificar si considera necesario una revisión técnica por personal calificado, en la cual informo que no era necesario, ya que el consumo sí fue registrado ante visitas y estuvieron trabajando hasta altas horas. Por lo que la usuaria informa que el consumo es justificado para el cliente, de la cual queda registro de la respectiva llamada.

De acuerdo con lo anterior, sé modificar el cobro promedio facturado por la desviación significativa facturando para el periodo en reclamación por diferencia de lecturas al consumo de 1007 kilovatios para el periodo del 05/10/2025 al 03/11/2025, de esta manera nos permitimos reiterar e informar que consumo facturado posterior al promedio facturado de 159 kilovatios del 05/10/2025 al 03/11/2025 se modificó ajustando al cliente un valor adicional por corresponder al valor de \$ \$791.508 pesos. Por lo que nuestra empresa decide acceder a su reclamación.

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:



MONICA E. SANTANDER GELVEZ
AGENTE DE SERVICIO