

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 08 de Enero de 2026

20261030000710

Señor(a)

HELI VILLEGAS BALMACEDA

KDX SQ1 06 VDA SAN JOSE DE QUEBRADILLAS - SAN CALIXTO

Teléfono 3132089268

Correo Electrónico

San Calixto, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 28980921 de 19 de Diciembre de 2025

Número de cuenta 1134907-5

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°: 28980921

Fecha del acto que se notifica: 29-12-2025

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>1134907</u>
PETENTE:	<u>HELI VILLEGAS BALMACEDA</u>
TIPO DE RESPUESTA:	General ☒ Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>28980921 19/12/2025</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20261030000710 08/01/2026</u>
Fecha de fijación:	<u>25/02/2026</u>
Fecha de desfijación:	<u>03/03/2026</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."	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°: 28980921	Fecha de creación: 19/12/2025
Número de cuenta: 1134907-5	Meses reclamados: 2
Petionario: HELI VILLEGAS BALMACEDA	
Dirección: KDX SQ1 06 VDA SAN JOSE DE QUEBRADILLAS - SAN CALIXTO	
Teléfono: 3132089268	
Municipio: San Calixto	Departamento: Norte de Santander
Fecha respuesta: 29/12/2025	
Causa del reclamo: Inconformidad con el consumo o producción factura	
Detalle de lo solicitado: El señor Heli Villegaz Balmaseda con cédula número 55470409, teléfono 3132089268 en calidad de usuario, presenta inconformidad por el consumo de 803 kilovatios facturados en el periodo del 14 de agosto al 14 de octubre de 2025, informa no ha adquirido más electrodomésticos, y siempre ha habitado la vivienda.	
Decisión: Estimado señor Heli Villegaz Balmaseda: Reciba un cordial saludo. En primear medida, agradecemos la oportunidad que nos brinda para conocer sus necesidades y a partir de ellas, diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas. Le informamos que, después de revisar su reclamación y consultar nuestro sistema comercial, hemos identificado que el consumo correspondiente al período del 4 de agosto al 14 de octubre de 2025, equivalente a 803 kilovatios, se origina en la diferencia de lecturas reales tomadas en terreno. Por lo tanto, su reclamación se resuelve bajo los siguientes términos: Tras analizar el consumo facturado en dicho período, confirmamos que presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 575,93 kilovatios. Este límite se establece considerando los consumos registrados durante los últimos 6 períodos facturados (usuario bimestral), basados en lecturas reales. Dado que la desviación supera el límite permitido, la empresa estaba obligada a realizar una	

revisión previa a la facturación para determinar la causa, conforme al artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

Asimismo, en cumplimiento del capítulo 5, cláusula 32C del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes de CENS, y garantizando el debido proceso, nuestro sistema registra la inspección técnica número 32946438, en la cual se verificó que el medidor funciona correctamente. Este se encuentra ubicado en una estrategia rural y registra energía para una vivienda y un local (tienda).

Con base en lo anterior, no se accede a su reclamación, confirmando que el consumo facturado durante el período mencionado corresponde a las lecturas tomadas en terreno en cada ciclo de facturación

Finalmente, es importante 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, revisar periódicamente el funcionamiento de sus equipos eléctricos y conexiones, y adoptar acciones eficaces para evitar incrementos en el consumo.

Le reiteramos nuestro compromiso de ofrecer un servicio ajustado a las necesidades de nuestros clientes. Recuerde que puede contactarnos a través de nuestros canales digitales, evitando desplazamientos que generan costos adicionales y contribuyen a la contaminación. ¡Cada acción cuenta y juntos podemos hacer la diferencia!

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:



YURIDIA ORTEGA SERRANO

AGENTE DE SERVICIO