

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

20261030001107

San José De Cúcuta, 13 de Enero de 2026

Señor(a)

ALIX MARIA ASCANIO PALACIOS

DGN 12AE 18N 40 MNZ 30 LTE 8 - ZULIMA I ETAPA

Teléfono 3134389264

Correo Electrónico

San José De Cúcuta, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 28893091 de 12 de Diciembre de 2025

Número de cuenta 69369-7

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.

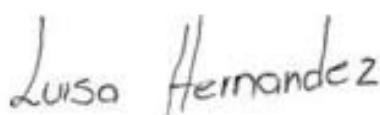
Acto expedido por CENS N°: 28893091

Fecha del acto que se notifica: 31-12-2025

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>69369</u>	
PETENTE: <u>ALIX MARIA ASCANIO PALACIOS</u>	
TIPO DE RESPUESTA: General (<input type="checkbox"/>) Acto (<input checked="" type="checkbox"/>)	
RADICADO ENTRADA / FECHA: <u>28893091 12/12/2025</u>	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: <u>20261030001107 13/01/2026</u>	
Fecha de fijación: <u>21/01/2026</u>	
Fecha de desfijación: <u>27/01/2026</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>	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso Nº:	28893091	Fecha de creación:	12/12/2025
Número de cuenta:	69369-7	Meses reclamados:	1
Peticionario:	ALIX MARIA ASCANIO PALACIOS		
Dirección:	DGN 12AE 18N 40 MNZ 30 LTE 8 - ZULIMA I ETAPA		
Teléfono:	3134389264		
Municipio:	San José De Cúcuta	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	31/12/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado:	<p>La señora Alix María Ascanio, identificada con cédula 37213006, cel: 3134389264, en calidad de propietaria, manifiesta inconformidad por el consumo de 216 kilovatios registrado en el periodo comprendido del 12-10-2025 al 11-11-2025. Usuaria solicita revisión por parte de la empresa, se informa el costo y autoriza. Usuario manifiesta no tener correo electrónico. Se le informa que puede acercarse entre los días 06-01-2026 y 09-01-2026 para recibir su respuesta de manera personal.</p>		
Decisión:	<p>Estimada señora Alix María, 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>De acuerdo con el contenido de su reclamación y una vez verificado nuestro sistema comercial, se analizó el periodo comprendido del 12-10-2025 al 11-11-2025, donde se facturó consumo de 216 kilovatios/hora encontrando que, para este las lecturas son reales tomadas en terreno y son acordes a los consumos facturados, ya que se establecen por la diferencia de lecturas de un período a otro.</p> <p>De otra manera, podemos confirmar que el consumo de 216 kilovatios no presenta una desviación significativa, ya que no supera el límite de variación permitido de 293 kilovatios. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 12 períodos facturados, basados en lecturas reales.</p> <p>Conforme al capítulo 5, cláusula 32 B, literal e, del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes, el consumo del usuario puede variar hasta el límite indicado sin que</p>		

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.

Asimismo, es importante informar que se generó revisión técnica N° 32911127 solicitada por el cliente y efectuada el día 30-12-2025, donde se encontró lo siguiente: se llega al predio, se verifica medidor y conexiones, se realizan pruebas técnicas a equipo de medida encontrándose en buen estado, se tomó carga 1.5 amperios, este consumo es de una nevera y un televisor, se pudo constatar que la nevera está directa. Se informa al usuario el motivo del consumo, se sella tapa bornera.

Visto lo anterior se decide no acceder y confirmar el consumo facturado en el periodo objeto de reclamo.

Finalmente, se recomienda al usuario controlar los consumos causados, haciendo uso racional y eficiente del servicio de energía debido a que las lecturas registradas por el equipo de medida instalado son correctas y dependen del tiempo de utilización de los electrodomésticos que funcionan en el inmueble en mención

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 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: 210,828

Resuelto por:

Mayerly Marconi

GLADYS M. MARCONI CARVAJAL
AGENTE DE SERVICIO