

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS
20251030039804

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 14 de Octubre de 2025

Señor(a)
SANDRA MILENA PEREZ CONTRERAS
KDX S2-145 EL TARRA - NO REGISTRA
Teléfono 3138787825
Correo Electrónico
El Tarra, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 27825850 de 16 de Septiembre de 2025
Número de cuenta 519457-7

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°: 27825850
Fecha del acto que se notifica: 2/10/2025

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>519457</u>	
PETENTE: <u>SANDRA MILENA PEREZ CONTRERAS</u>		
TIPO DE RESPUESTA: General () Acto (X)		
RADICADO ENTRADA / FECHA: <u>27825850 16/09/2025</u>		
RADICADO DE SALIDA / FECHA: <u>20251030039804 14/10/2025</u>		
Fecha de fijación: <u>23/10/2025</u>		
Fecha de desfijación: <u>29/10/2025</u>		
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."		

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	27825850	Fecha de creación:	16/09/2025
Número de cuenta:	519457-7	Meses reclamados:	1
Peticionario:	SANDRA MILENA PEREZ CONTRERAS		
Dirección:	KDX S2-145 EL TARRA - NO REGISTRA		
Teléfono:	3138787825		
Municipio:	El Tarra	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	02/10/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: La señora Sandra Milena Perez Contreras, identificada con cédula 1004822515, celular 3138787825, en calidad de propietario, reclama por consumo de 517 kilovatios facturados en el periodo del 30-07-2025 al 30-08-2025, manifiesta es un consumo demasiado elevado, no se explica por qué aumento tanto, si mantienen los mismos electrodomésticos y el mismo nivel de utilización. No acepta costo de la revisión.			
Decisión: Estimada señora Sandra, 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. Una vez analizada su reclamación y verificado nuestro sistema comercial, hemos identificado que el consumo del período del 30-07-2025 al 30-08-2025, equivalente a 517 kilovatios, corresponde a la diferencia de lecturas reales tomadas en terreno. De otra manera, se informa que el consumo facturado para el período 30-07-2025 al 30-08-2025, que asciende a 517 kilovatios, presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 333 kilovatios. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 12 períodos facturados, basados en lecturas reales tomadas en terreno. Dado que la desviación supera el límite permitido, la empresa estaba 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.			

Así mismo, de conformidad con el capítulo 5, cláusula 32 C, literal 1, del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes de CENS, y en garantía del cumplimiento del debido proceso, nuestro sistema comercial registra revisión número 32578547, por desviación significativa, mediante la cual, se toma carga de 2.2 amperios, se realiza revisión y se encuentra equipo de medida funcionando normal, el mismo está ubicado en fachada y le registra energía a una vivienda unifamiliar, se descartan fugas de energía y daños eléctricos internos. La usuaria argumenta desconocer la variación del consumo y afirma contar con los mismos electrodomésticos, se le recomienda adecuar las instalaciones eléctricas internas, ya que se evidencian en mal estado y hacer uso eficiente del servicio de energía.

De acuerdo con lo anterior, se decide no acceder a su reclamación y se confirma el consumo facturado durante el período objeto de la reclamación, del 30-07-2025 al 30-08-2025, equivalente a 517 kilovatios.

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.

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:



CLAUDIA PATRICIA PENARANDA LOP
AGENTE DE SERVICIO