

20251030046904

## NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200  
CE7214

San José De Cúcuta, 04 de Diciembre de 2025

Señor(a)

**LAURA MELISSA TELLEZ QUINTANA**

CRA 9 21 - 28 MNZ N LTE 13 - URB VILLAS DEL ROSARIO

Teléfono 3132360334

Correo Electrónico

Abrego, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 28585281 de 20 de Noviembre de 2025

Número de cuenta 596987-5

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°: 28585281

Fecha del acto que se notifica: 24/11/2025

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,



Angie Juliana Ropero Silva  
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	<u>596987</u>
PETENTE:	<u>LAURA MELISSA TELLEZ QUINTANA</u>
TIPO DE RESPUESTA:	<u>General</u> <input type="checkbox"/> <u>Acto</u> <input checked="" type="checkbox"/>
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>28585281 20/11/2025</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20251030046904 04/12/2025</u>
Fecha de fijación:	<u>13/01/2026</u>
Fecha de desfijación:	<u>19/01/2026</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." Página 1 de 1</small>	

## RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso Nº:	28585281	Fecha de creación:	20/11/2025
Número de cuenta:	596987-5	Meses reclamados:	1
Peticionario:	LAURA MELISSA TELLEZ QUINTANA		
Dirección:	CRA 9 21 - 28 MNZ N LTE 13 - URB VILLAS DEL ROSARIO		
Teléfono:	3132360334		
Municipio:	Abrego	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	24/11/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado:	<p>La señora Laura Melissa Tellez Quintana, identificada con cédula 1.232.399.427 expedida en Hacarí, teléfono: 3132360334, en su calidad de usuaria del servicio manifiesta inconformidad con el consumo de 112 kilovatios facturados en el período 21-10-2025 a 19-11-2025. Informa que mantienen los mismos aparatos electrónicos, habitan las mismas personas, cuentan con lo básico de un hogar, utilizan motobomba la cual siempre han utilizado y está es utilizada cada ocho (8) días. Por tal motivo, no justifica la variación en el consumo de energía. Solicita se verifique en terreno, no acepta cobro de la revisión, no presenta lectura actual. Autoriza ser notificada en la dirección del predio dado que no cuenta con correo electrónico.</p>		
Decisión:	<p>Estimada señora Laura Melissa Tellez Quintana,</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 de 112 kilovatios correspondiente al período del 21-10-2025 a 19-11-2025, le daremos respuesta en los siguientes términos:</p> <p>Después de revisar el consumo facturado para el período del 21-10-2025 a 19-11-2025, que asciende a 112 kilovatios, podemos confirmar que este presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 107.39 kilovatios límite superior. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 12 períodos facturados, basados en lecturas reales tomadas en terreno.</p>		

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 32C, 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 que el día 21-11-2025, la empresa llevó a cabo esta revisión número 32831186 por desviación significativa, con la siguiente observación:

Se realizan las pruebas técnicas al medidor y se encuentra funcionando normal; está ubicado en fachada y le registra energía una vivienda. La variación del consumo se debe a los electrodomésticos que posee el usuario.

Así mismo, se verifica lectura 4178 siendo esta mayor y acorde a la facturada, evidenciando así que no se presentó error en la toma. El usuario queda conforme con explicación del consumo facturado.

De acuerdo con lo anterior, no se accede a su reclamación y se confirma que el consumo facturado durante el período objeto de la reclamación, del 21-10-2025 a 19-11-2025, equivalente a 112 kilovatios, corresponde a las diferencias de lecturas tomadas en terreno en cada ciclo de facturación.

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.

Le reiteramos nuestro interés en prestar un servicio ajustado a las necesidades de nuestros clientes y usuarios, por eso recuerda que puedes contactarnos a través de nuestros canales digitales para evitar desplazamientos que generan costos adicionales y contribuyen a la contaminación de nuestro planeta. Sabemos que toda acción cuenta y qué juntos podemos hacer la diferencia. ¡Feliz día!

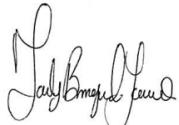
El propósito de CENS es contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor. Por ello, las solicitudes de nuestros usuarios las atendemos con responsabilidad, transparencia y calidez, dentro del marco normativo aplicable contenido principalmente en la ley 142 de 1994, resoluciones CREG, el contrato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

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: 39,256

Resuelto por:



---

Marly Brigidh Yaruro Sanchez  
AGENTE DE SERVICIO