

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS
20251030047059

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 05 de Diciembre de 2025

Señor(a)
SLEIDER TORRADO PEREZ
CLL 18 CRA 7 PIS 1 - ABREGO
Teléfono 3042218906
Correo Electrónico
Abrego, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 28642457 de 24 de Noviembre de 2025
Número de cuenta 1030497-5

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°: 28642457
Fecha del acto que se notifica: 26/11/2025

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,



Angelica Isabel Parada Mendez
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO: 1030497	
PETENTE: SLEIDER TORRADO PEREZ	
TIPO DE RESPUESTA: General ☒ Acto ☐	
RADICADO ENTRADA / FECHA: 28642457 27/11/2025	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20251030047059 05/12/2025	
Fecha de fijación: 02/03/2026	
Fecha de desfijación: 06/03/2026	
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 desconoce 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 considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso."	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	28642457	Fecha de creación:	24/11/2025
Número de cuenta:	1030497-5	Meses reclamados:	2
Peticionario:	SLEIDER TORRADO PEREZ		
Dirección:	CLL 18 CRA 7 PIS 1 - ABREGO		
Teléfono:	3042218906		
Municipio:	Abrego	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	26/11/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: El señor Sleider Torrado Perez, identificado con cédula 1.005.076.673 expedida en Abrego, teléfono: 3042218906, en su calidad de usuario del servicio manifiesta inconformidad por los siguientes períodos de facturación: -19-09-2025 a 18-10-2025 a 206 kilovatios. -19-10-2025 a 18-11-2025 a 160 kilovatios. Informa que mantienen los mismos aparatos, habitan las mismas personas, no han instalado nada nuevo durante este período, lo cual no comprende la variación en el consumo de energía, solicita, se verifique en terreno y se determine la causa del alto consumo. No presenta lectura actual, no acepta cobro de la revisión. Autoriza recibir respuesta en la dirección del predio.			
Decisión: Estimado señor Sleider Torrado Pérez, 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. 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 los siguientes períodos de facturación: -19-09-2025 a 18-10-2025 consumo de 206 kilovatios.			

-19-10-2025 a 18-11-2025 consumo de 160 kilovatios.

Le daremos respuesta en los siguientes términos:

Después de revisar el consumo facturado para el período del 19-09-2025 a 18-10-2025, que asciende a 206 kilovatios, podemos confirmar que este presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 152.99 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.

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 25-11-2025, la empresa llevó a cabo esta revisión número 32845977 por desviación significativa, con la siguiente observación:

Se realizan las pruebas técnicas al medidor y se encuentra funcionando normal; está ubicado en gabinete y le registra energía a un apartamento. La variación del consumo se debe a que el equipo de frío (nevera) está en nivel alto de frío.

Así mismo, se verifica lectura 4185, 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.

Después de revisar el consumo facturado para el período del 19-10-2025 a 18-11-2025, que asciende a 160 kilovatios, podemos confirmar que este no presenta una desviación significativa, ya que no supera el límite de variación permitido de 261.51 kilovatios límite superior. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 12 períodos facturados, basados en lecturas reales.

Conforme al capítulo 5, cláusula 32B, literal e, del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes, el consumo del usuario puede variar hasta el límite indicado sin que 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.

De acuerdo con lo anterior, no se accede a su reclamación y se confirman los consumos facturados durante los períodos objeto de la reclamación del:

-19-09-2025 a 18-10-2025 consumo de 206 kilovatios.

-19-10-2025 a 18-11-2025 consumo de 160 kilovatios.

Corresponden 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: 197,273

Resuelto por:



Marly Brigidh Yaruro Sanchez
AGENTE DE SERVICIO