

## NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

20251030048941

7200  
CE7214

San José De Cúcuta, 19 de Diciembre de 2025

Señor(a)  
**ERIKA JENNY PEREZ QUINTERO**  
KDX T8 - 940 VILLA JOHAN - EL TARRA  
Teléfono 3203898810  
Correo Electrónico  
El Tarra, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso  
Radicado número 28589764 de 20 de Noviembre de 2025  
Número de cuenta 1038266-0

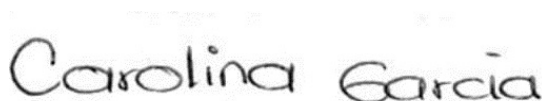
CENTRALES ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS, garantizándole sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la decisión adoptada por la Empresa y relacionado con el número del asunto, a través de este aviso.

Acto expedido por CENS N°: 28589764  
Fecha del acto que se notifica: 09/12/2025

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,



Omaira Carolina Garcia Ortiz  
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

	<b>FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.</b>
NÚMERO USUARIO:	<u>1038266</u>
PETENTE:	<u>ERIKA JENNY PEREZ QUINTERO</u>
TIPO DE RESPUESTA:	General ( ) Acto <input checked="" type="checkbox"/>
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>28589764 20/11/2025</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20251030048941 19/12/2025</u>
Fecha de fijación:	<u>22/01/2026</u>
Fecha de desfijación:	<u>28/01/2026</u>
<small>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."</small>	

## RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	28589764	Fecha de creación:	20/11/2025
Número de cuenta:	1038266-0	Meses reclamados:	1
Peticionario:	ERIKA JENNY PEREZ QUINTERO		
Dirección:	KDX T8 - 940 VILLA JOHAN - EL TARRA		
Teléfono:	3203898810		
Municipio:	El Tarra	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	09/12/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
<b>Detalle de lo solicitado:</b> La señora Erika Jenny Perez Quintero identificada con cédula 1007925096, celular 3203898810, en calidad de propietaria, reclama por consumo de 92 kilovatios facturados en el periodo del 01-10-2025 al 28-10-2025, manifiesta es un consumo demasiado elevado, no se explica por qué el alto valor si indica no tener nevera, ni lavadora, solo bombillos y ventilador. No acepta costo de la revisión.			
<b>Decisión:</b> Estimada señora Erika Jenny,  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 92 kilovatios correspondiente al periodo del 01-10-2025 al 28-10-2025, le daremos respuesta en los siguientes términos:  Después de revisar el consumo facturado para el período 01-10-2025 al 28-10-2025, que asciende a 92 kilovatios, podemos confirmar que este no presenta una desviación significativa, ya que no supera el límite de variación permitido de 168 kilovatios. 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 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 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.

Sin embargo, se generó la orden de inspección Nro. 32829869, ejecutada el 27 de noviembre de 2025. Durante la visita técnica, se realizaron pruebas al equipo de medida, incluyendo verificación con AVM, prueba de vacío y arranque, todas las cuales resultaron normales. Además, se observó que la nevera del usuario presenta los cauchos en mal estado, situación que puede afectar el consumo.

Se explicó al usuario lo realizado durante la inspección, quien manifestó conformidad. Finalmente, se selló nuevamente el medidor y se dejó el servicio funcionando normalmente.

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 01-10-2025 al 28-10-2025, equivalente a 92 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.

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