

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 13 de Enero de 2026

20261030001021

Señor(a)
YUCELY PEREZ PEREZ
KDX 83 (249142) - VDA MESA RICA
Teléfono 3123649005
Correo Electrónico
La Playa, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 28895594 de 12 de Diciembre de 2025
Número de cuenta 249142-5

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°: 28895594
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,



Yulitza Geraldin Santos Guerre
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	<u>249142</u>
PETENTE:	<u>YUCELY PEREZ PEREZ</u>
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>28895594 12/12/2025</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20261030001021 13/01/2026</u>
Fecha de fijación:	<u>25/02/2026</u>
Fecha de desfijación:	<u>03/03/2026</u>
Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 83 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°:	28895594	Fecha de creación:	12/12/2025
Número de cuenta:	249142-5	Meses reclamados:	2
Peticionario:	YUCELY PEREZ PEREZ		
Dirección:	KDX 83 (249142) - VDA MESA RICA		
Teléfono:	3123649005		
Municipio:	La Playa	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	31/12/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: La señora Yucely Pérez cédula 37323512, teléfono 3123649005 en calidad de usuaria presenta inconformidad por el consumo de 382 kilovatios facturado en el periodo del 06-08-2025 al 04-10-2025, no presenta lectura, no autoriza revisión manifiesta tener los mismos electrodomésticos.			
Decisión: Estimada señora Yucely Pérez: Le informamos que, después de revisar su reclamación y consultar nuestro sistema comercial, hemos identificado que el consumo del período del 06-08-2025 al 04-10-2025, equivalente a 382 kilovatios, le daremos respuesta en los siguientes términos: Después de revisar el consumo facturado para el período 06-08-2025 al 04-10-2025, que asciende a 382 kilovatios, podemos confirmar que este presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 329.33 kilovatios. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 12 períodos facturados, para los usuarios con facturación bimestral serán los 6 periodos anteriores y para los usuarios con facturación trimestral serán los 4 periodos anteriores, solo se tendrán en cuenta periodos de consumo con lecturas reales y consumos diferentes a cero, basados en lecturas reales. 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 26/12/2025, la empresa llevó a cabo esta revisión por desviación significativa, en la cual se logró verificar que el equipo de medida se encuentra instalado en una zona de estrategia rural, y actualmente está registrando el consumo correspondiente a una vivienda unifamiliar se verificó lectura de 32041.

Para asegurar que el consumo facturado corresponda únicamente a su uso, le recomendamos realizar una revisión de las instalaciones internas de la vivienda. Adicionalmente, es importante que haga seguimiento a las líneas, con el fin de confirmar que no existan conexiones externas o no autorizadas que puedan estar afectando su consumo.

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 06-08-2025 al 04-10-2025, equivalente a 382 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.

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.

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: 246,999

Resuelto por:



JUAN SEBASTIAN ROBLES ORTEGA
TRABAJADOR DEL CONTRATISTA