

## NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

20261030032688

7200  
CE7214

XXX, 11 de Septiembre de 2026

Señor(a)  
**TILCIA QUINTERO PEREZ**

XXX

Teléfono XXX

Correo Electrónico

XXX

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 31876458 de 27 de Agosto de 2026

Número de cuenta XXX

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°: 31876458

Fecha del acto que se notifica: 31/08/2026

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,

Carolina Garcia

Omaira Carolina Garcia Ortiz  
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

| FIJACIÓN DE COMUNICACIONES<br>EN PÁGINA WEB Y CARTELERA<br>ATENCIÓN CLIENTES. |                           |
|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| NÚMERO USUARIO:                                                               | XXX                       |
| PETENTE:                                                                      | TILCIA QUINTERO PEREZ     |
| TIPO DE RESPUESTA:                                                            | General ( ) Acto X        |
| RADICADO ENTRADA / FECHA:                                                     | 31876458 27/08/2026       |
| RADICADO DE SALIDA / FECHA:                                                   | 20261030032688 11/09/2026 |
| Fecha de fijación:                                                            | 07/10/2026                |
| Fecha de desfijación:                                                         | 14/10/2026                |

Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 85 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°:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 31876458                                          | Fecha de creación: | 27/08/2026 |
| Número de cuenta:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | XXX                                               | Meses reclamados:  | 1          |
| Peticionario:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | TILCIA QUINTERO PEREZ                             |                    |            |
| Dirección:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | XXX                                               |                    |            |
| Teléfono:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | XXX                                               |                    |            |
| Municipio:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | XXX                                               | Departamento:      | XXX        |
| Fecha respuesta:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 31/08/2026                                        |                    |            |
| Causa del reclamo:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Inconformidad con el consumo o producción factura |                    |            |
| <b>Detalle de lo solicitado:</b><br>La señora Tilcia Quintero, identificada con cédula de ciudadanía No. 27.727.572 y número de contacto XXX, en calidad de usuaria del servicio, manifiesta inconformidad con el consumo de 181 kilovatios facturados en el período comprendido entre el 28-07-2026 y el 26-08-2026. La usuaria no presenta una lectura que le permita validar el consumo registrado y manifiesta que mantiene los mismos electrodomésticos y hábitos de uso habituales, por lo que no comprende el incremento presentado en la facturación. Adicionalmente, informa que no autoriza la revisión del medidor.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                   |                    |            |
| <b>Decisión:</b><br>Estimada señora Tilcia Quintero:<br><br>En relación con su reclamación, identificada en el asunto, y que se refiere a la inconformidad por el consumo o producción de la factura consumo de 181 kilovatios facturados en el periodo del 28-07-2026 y el 26-08-2026, le daremos respuesta en los siguientes términos:<br><br>Después de revisar el consumo facturado para el período 28-07-2026 y el 26-08-2026, que asciende a 181 kilovatios, podemos confirmar que este presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 102.49 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.<br><br>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 29-09-2026, la empresa llevó a cabo revisión número 33927481. Se verificó el equipo de medida ubicado en la fachada del inmueble, encontrándose en normal estado de funcionamiento. Durante la inspección se evidenció que el servicio de energía suministra un establecimiento dedicado al expendio de carnes.

De acuerdo con lo anterior, no se accede a su reclamación de 181 kilovatios del periodo 28-07-2026 y el 26-08-2026 el consumo facturado correspondiente a las diferencias de lecturas tomadas en terreno en cada ciclo de facturación aplicado conforme a la normatividad vigente.

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 que 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: 100,256

Resuelto por:



---

JUAN SEBASTIAN ROBLES ORTEGA  
AGENTE DE SERVICIO