

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

20261030002120

San José De Cúcuta, 21 de Enero de 2026

Señor(a)
NELLY ORTIZ
KDX W14-320 - ABREGO
Teléfono 3212783596
Correo Electrónico
Abrego, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 29002877 de 23 de Diciembre de 2025
Número de cuenta 407417-2

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°: 29002877
Fecha del acto que se notifica: 09-01-2026

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,



Yulitza Geraldin Santos Guerre
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	407417
PETENTE:	NELLY ORTIZ
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	29002877 23/12/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030002120 21/01/2026
Fecha de fijación:	26/02/2026
Fecha de desfijación:	03/04/2026
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 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°:	29002877	Fecha de creación:	23/12/2025
Número de cuenta:	407417-2	Meses reclamados:	1
Peticionario:	NELLY ORTIZ		
Dirección:	KDX W14-320 - ABREGO		
Teléfono:	3212783596		
Municipio:	Abrego	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	09/01/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: La señora Nelly Ortiz, identificada con cédula 60.310.548 expedida en Cúcuta, teléfono: 3212783596, en su calidad de usuaria del servicio manifiesta inconformidad por el consumo de 60 kilovatios facturados en el período del 20-11-2025 a 19-12-2025. Informa que en el predio solo habita ella, no cuenta con electrodomésticos que le generen consumo, solo el cargador de su celular y bombillos, habita en el predio aproximadamente hace cuatro (4) meses lo cual no comprende la variación en el consumo de energía, dado que no ha instalado nada nuevo durante el período en mención. Solicita se verifique en terreno y se determine la causa. No presenta lectura actual, no acepta cobro de la revisión.			
Decisión: Estimada señora Nelly Ortiz, 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 60 kilovatios correspondiente al período del 20-11-2025 a 19-12-2025, le daremos respuesta en los siguientes términos: Después de revisar el consumo facturado para el período del 20-11-2025 a 19-12-2025, que asciende a 60 kilovatios, podemos confirmar que este no presenta una desviación significativa, ya que no supera el límite de variación permitido de 217.53 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.

Por otra parte, y teniendo en cuenta la solicitud del usuario, se genera verificación número 32995731 del día 07-01-2025, se verifica lectura 10794 siendo esta mayor a la facturada evidenciando que no se presentó error en la toma, así mismo se obtuvo la siguiente observación:

Se realizan las pruebas técnicas al medidor y se encuentra funcionando normal; está ubicado en fachada y le registra energía a una vivienda.

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 20-11-2025 a 19-12-2025, equivalente a 60 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: 22,229

Resuelto por:



Marly Brigidh Yaruro Sanchez
AGENTE DE SERVICIO