

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

XXX, 04 de Febrero de 2026

20261030003943

Señor(a)
ELVIRA VERA VILLEGAS
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX, XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 29330386 de 20 de Enero 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°: 29330386
Fecha del acto que se notifica: 26-01-2026

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:	XXX
PETENTE:	ELVIRA VERA VILLEGAS
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	29330386 20/01/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030003943 04/02/2026
Fecha de fijación:	13/03/2026
Fecha de desfijación:	19/03/2026
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."	
Página 1 de 1	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	29330386	Fecha de creación:	20/01/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	2
Peticionario:	ELVIRA VERA VILLEGAS		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	26/01/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: La señora Elvira Vera Villegas, identificada con cédula número 27.814.293 y con teléfono de contacto XXX, en calidad de propietaria, presenta inconformidad por el consumo de 364 kilovatios facturados en el período comprendido entre el 02 de septiembre y el 01 de noviembre de 2025. La usuaria informa que no ha adquirido más electrodomésticos, motivo por el cual solicita la verificación del consumo facturado.			
Decisión: Apreciada señora Elvira Vera Villegas: Reciba un cordial saludo. Agradecemos la oportunidad que nos brinda de conocer sus necesidades, lo cual nos permite diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas. En atención a su reclamación, identificada en el asunto y relacionada con la inconformidad por el consumo facturado de 364 kilovatios, correspondiente al período comprendido entre el 02 de septiembre y el 01 de noviembre de 2025, nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos: Después de revisar el consumo facturado en el período mencionado, el cual asciende a 364 kilovatios, se confirma que este presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido, establecido en 180,76 kilovatios. Dicho límite se determina tomando como referencia los consumos registrados durante los últimos seis (6) períodos facturados, considerando que se trata de una usuaria de facturación bimestral, y basados en lecturas reales tomadas en terreno. Debido a que la desviación supera el límite permitido, la Empresa estaba obligada a realizar			

una revisión previa a la facturación, conforme a lo establecido en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

Así mismo, en cumplimiento del capítulo 5, cláusula 32C del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes de CENS, y garantizando el debido proceso, nuestro sistema comercial registra la generación de la inspección técnica número 33054184. Se llega al sitio, se encuentra medidor ubicado en fachada; le registra consumo a una vivienda unifamiliar; no se encuentra quien suministre información sobre el predio, se confirma lectura.

Visto lo anterior, no se accede a su reclamación; se confirma que el consumo facturado en el período del 02 de septiembre al 01 de noviembre de 2025 de 364 kilovatios corresponde a la información registrada en las lecturas reales tomadas en cada ciclo de facturación.

Finalmente, es importante señalar que el consumo de energía es directamente proporcional al uso de los electrodomésticos y tomacorrientes del inmueble. Por ello, se recomienda realizar un uso racional y adecuado del servicio, adoptando medidas que permitan evitar incrementos en el consumo. Igualmente, se sugiere revisar periódicamente el estado y funcionamiento de los equipos eléctricos y de las conexiones internas.

Reiteramos nuestro compromiso con la prestación de un servicio ajustado a las necesidades de nuestros clientes y usuarios. Le recordamos que puede contactarnos a través de nuestros canales digitales, evitando desplazamientos que generan costos adicionales y contribuyen a la protección del medio ambiente. Cada acción cuenta, y juntos podemos hacer la diferencia.

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:



YURIDIA ORTEGA SERRANO
AGENTE DE SERVICIO