

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

XXX, 27 de Febrero de 2026

20261030007168

Señor(a)
LUIS EMIRO RAMIREZ
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX, XXX

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 29680063 de 13 de Febrero 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°: 29680063

Fecha del acto que se notifica: 18-02-2026

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:	LUIS EMIRO RAMIREZ
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	29680063 13/02/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030007168 27/02/2026
Fecha de fijación:	27/03/2026
Fecha de desfijación:	06/04/2026
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."	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	29680063	Fecha de creación:	13/02/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	2
Peticionario:	LUIS EMIRO RAMIREZ		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	18/02/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: El señor Luis Emiro Ramírez, identificado con cédula de ciudadanía número 5.426.757 y con número de contacto XXX, en calidad de propietario, presenta inconformidad por el consumo de 507 kilovatios facturados en el período comprendido entre el 24 de septiembre y el 24 de noviembre de 2025. El usuario manifiesta que no ha adquirido más electrodomésticos, por lo cual considera que el consumo es elevado. Usuario manifiesta no tener correo electrónico. Se le informa que puede acercarse entre los días de 3 al 5 de marzo para recibir su respuesta de manera personal.			
Decisión: Apreciado señor Luis Emiro Ramírez: Reciba un cordial saludo. Agradecemos la oportunidad que nos brinda para conocer sus necesidades y, a partir de ellas, diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas. Después de revisar su reclamación y consultar nuestro sistema comercial, hemos identificado que el consumo correspondiente al período comprendido entre el 24 de septiembre y el 24 de noviembre de 2025, equivalente a 507 kilovatios, proviene de la diferencia de lecturas reales tomadas en terreno. Por lo tanto, su solicitud se resuelve bajo los siguientes términos: Tras analizar el consumo facturado para el período mencionado, confirmamos que este valor presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido, calculado en 305.06 kilovatios. Dicho límite se establece con base en los consumos registrados durante los últimos 6 períodos facturados (usuario bimestral), todos provenientes de lecturas reales en terreno.			

Dado que el consumo excede el límite permitido, la empresa tenía la obligación de realizar una revisión previa a la facturación para determinar la causa de la desviación, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

Asimismo, conforme al Capítulo 5, Cláusula 32C del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes de CENS y en garantía del debido proceso nuestro sistema registra la generación de la inspección técnica número 33155986, en la cual se verificó:

- 1- El medidor funciona con normalidad.
- 2- Se encuentra ubicado en el poste y registra la energía correspondiente a una vivienda.
- 3- La variación del consumo se debe a que el empaque de la nevera está en mal estado, lo cual incrementa el uso energético.
- 4- Se recomienda al usuario solicitar la revisión del electrodoméstico por parte de un técnico especializado.
- 5- Se confirma la lectura registrada.

De acuerdo con lo anterior, no se accede a su reclamación, y se confirma que el consumo facturado en el período del 24 de septiembre al 24 de noviembre de 2025, equivalente a 507 kilovatios, corresponde a las lecturas reales tomadas en cada ciclo de facturación.

Finalmente, es importante recordar que el consumo de energía es directamente proporcional al uso de los electrodomésticos y tomacorrientes del inmueble. Por ello, le recomendamos implementar hábitos de uso racional y realizar revisiones periódicas al estado y funcionamiento de sus equipos eléctricos y conexiones internas, con el fin de evitar incrementos en el consumo.

Reiteramos nuestro compromiso con la prestación de un servicio ajustado a las necesidades de nuestros clientes y usuarios. Lo invitamos a utilizar nuestros canales digitales, que le permitirán evitar desplazamientos, reducir costos adicionales y contribuir al cuidado del medio ambiente. Sabemos que cada acción cuenta y que, juntos, podemos hacer la diferencia.

Fue 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