

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

XXX, 27 de Febrero de 2026

20261030007197

Señor(a)
BELSY PABON
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX, XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 29479702 de 29 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°: 29479702
Fecha del acto que se notifica: 17-02-2026

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,



Luisa Alejandra Hernandez Lagu
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES	
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	BELSY PABON
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	29479702 29/01/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030007197 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 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°:	29479702	Fecha de creación:	29/01/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	4
Peticionario:	BELSY PABON		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	17/02/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: La señora Belsy Pabón, identificada con cédula número 1.148.458.952 y teléfono XXX, en calidad de usuaria, presenta inconformidad por el consumo registrado de 313 kilovatios facturados en el periodo del 14-08-2025 al 14-10-2025, así como por el consumo de 290 kilovatios facturados en el periodo del 15-10-2025 al 13-12-2025. La usuaria manifiesta que la vivienda permanece sola, que únicamente una persona permanece allí durante la noche y que no cuentan con electrodomésticos que justifiquen dichos consumos			
Decisión: Apreciada señora Belsy Pabón, 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 290 kilovatios correspondiente al período del 15 de octubre al 13 de diciembre de 2025, y el consumo de 313 kilovatios correspondiente al período del 14 de agosto al 14 de octubre de 2025, le daremos respuesta en los siguientes términos: Después de revisar el consumo facturado para el período 15 de octubre al 13 de diciembre de 2025, que asciende a 290 kilovatios, podemos confirmar que este no presenta una desviación significativa, ya que no supera el límite de variación permitido de 373.45 kilovatios. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 6 períodos facturados (usuario bimestral), 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.

Así mismo, el consumo facturado para el período 14 de agosto al 14 de octubre de 2025, que asciende a 313 kilovatios, podemos confirmar que este presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 161.57 kilovatios. calculado igualmente con base en los consumos reales de los últimos seis periodos bimestrales.

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, del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes de CENS, y en garantía del cumplimiento del debido proceso, nuestro sistema comercial registra que se generó la inspección técnica número 33097282, donde se le realizan las pruebas al equipo de medida. Este se encuentra en estrategia rural, registra el consumo de una vivienda unifamiliar; en el momento de la visita no se encontró al usuario. Se confirma lectura.

De acuerdo con lo anterior, no se accede a su reclamación y se confirma que los consumos facturados durante los períodos objeto de la reclamación de 313 kilovatios en el periodo del 14 de agosto al 14 de octubre de 2025, así como 290 kilovatios en el periodo del 15 de octubre 2025 al 13 de diciembre de 2025 corresponden 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, recuerde que puede 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.

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