

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030007299

7200
CE7214

XXX, 02 de Marzo de 2026

Señor(a)
JOSE GEOVANNY VILLALBA DURAN
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX, XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 29583557 de 06 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°: 29583557
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,

Carolina Garcia

Omaira Carolina Garcia Ortiz
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
	NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE: JOSE GEOVANNY VILLALBA DURAN		
TIPO DE RESPUESTA: General () Acto (X)		
RADICADO ENTRADA / FECHA: 29583557 06/02/2026		
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20261030007299 02/03/2026		
Fecha de fijación: 01/04/2026		
Fecha de desfijación: 09/04/2026		
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°:	29583557	Fecha de creación:	06/02/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	1
Peticionario:	JOSE GEOVANNY VILLALBA DURAN		
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: El señor Geovanny Villaba duran con documento 1091667359 en calidad de usuario manifiesta inconformidad por el consumo de 549 kilovatios durante el periodo de 04/12/2025 al 04/01/2026 manifiesta tener ventilador, lavadora, nevera y los bombillos usuaria solicita se le notifique el correo XXX			
Decisión: Estimado señor Geovany, 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 de 549 kilovatios facturados en el periodo reclamado: Así mismo, de conformidad con el capítulo 5, cláusula 32C, numeral 2, del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes de CENS, se consultará toda la información comercial y técnica disponible en su sistema de información, para identificar la posible causa de la desviación. Esta información corresponde a utilización de modelos de analítica de datos, para identificar los motivos que ocasionaron la variación del consumo, entre otros los siguientes: cambio de medidor, normalización de la medida por procesos administrativos, cambios de uso o hábitos de consumo, declaratorias de emergencia emanadas por los entes gubernamentales autorizados que conlleven a un cambio en los hábitos de consumo, e inclusive el análisis de las zonas donde exista estacionalidad. Tras validar nuestro sistema de información comercial, se evidenció que el 18 de noviembre			

de 2025, bajo la revisión de normalización N.º 32821079, se realizó el cambio de medidor. Durante esta visita se registró la siguiente observación:

Se llega al sitio y se ubica la dirección. Se evidencia un medidor monofásico convencional instalado en la fachada. Se informa a la encargada sobre el procedimiento y se realiza una revisión general, encontrando el medidor con conexiones correctas, pero con el display apagado. Se procede al retiro del equipo de medida y se instala un nuevo medidor, dejando las conexiones correctas, el servicio activo y debidamente sellado. El equipo retirado se entrega al usuario. El medidor retirado registra consumos propios de vivienda.

A partir de lo anterior, se determina que la anomalía del medidor retirado impedía el registro correcto del consumo real. Por lo tanto, el cambio de medidor registra un consumo correspondiente a 549 kilovatios, lo cual justifica el aumento en el consumo registrado.

Por esta razón, la solicitud queda excluida de revisión por normalización, y no es posible acceder a su reclamación.

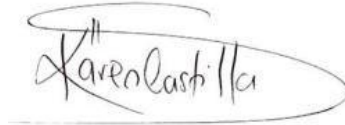
Finalmente, es pertinente señalar que el consumo de energía es directamente proporcional al uso de electrodomésticos y tomacorrientes dentro del inmueble. Por ello, se recomienda hacer un uso racional y adecuado del servicio, revisar periódicamente el funcionamiento de sus equipos eléctricos y verificar el estado de sus conexiones internas para evitar incrementos en el consumo.

Ha sido un 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: 55,000

Resuelto por:



KAREN DAYANNA CASTILLA SALAZAR
AGENTE DE SERVICIO