

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

XXX, 03 de Marzo de 2026

20261030007488

Señor(a)
ALBEIRO AREVALO CAMPO
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico XXX
XXX

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 29622641 de 10 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°: 29622641
Fecha del acto que se notifica: 19-02-2026

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:	ALBEIRO AREVALO CAMPO
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	29622641 10/02/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030007488 03/03/2026
Fecha de fijación:	09/04/2026
Fecha de desfijación:	15/04/2026
<small>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."</small>	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	29622641	Fecha de creación:	10/02/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	6
Peticionario:	ALBEIRO AREVALO CAMPO		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	19/02/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado:	<p>El señor Albeiro Arévalo Campo, identificado con cédula número 5428246 y teléfono de contacto XXX, en calidad de presidente de la Junta de Acción Comunal, presenta inconformidad por los siguientes consumos facturados:</p> <ol style="list-style-type: none">1- 389 kilovatios, correspondientes al período 16-07-2025 al 15-09-2025.2- 292 kilovatios, correspondientes al período 16-09-2025 al 16-11-2025.3- 442 kilovatios, junto con una reliquidación de 149 kilovatios, facturados también para el período 16-09-2025 al 16-11-2025. <p>El usuario manifiesta que no se han adquirido más electrodomésticos que puedan justificar los incrementos presentados.</p>		
Decisión:	<p>Apreciado señor Albeiro Arévalo Campo:</p> <p>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.</p> <p>Teniendo en cuenta que su solicitud, identificada en el asunto, se refiere a la inconformidad por los consumos facturados, daremos respuesta en los siguientes términos:</p> <p>Después de revisar el consumo facturado para el período 16-09-2025 al 16-11-2025, que asciende a 442 kilovatios, podemos confirmar que este no presenta una desviación significativa, ya que no supera el límite de variación permitido de 498.86 kilovatios. Dicho límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos seis</p>		

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.

La reliquidación de 149 kilovatios corresponde al cobro promediado facturado en el período comprendido entre el 16-09-2025 y el 16-11-2025, en el cual solo se facturaron 292 kilovatios inicialmente, debido a la imposibilidad de realizar la toma de lectura. De acuerdo a lo estipulado en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y en la cláusula 32A, numeral 4 literal d, del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes.

Así mismo, para el período 16-07-2025 al 15-09-2025, cuyo consumo asciende a 389 kilovatios, podemos confirmar que este presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 374.58 kilovatios. Este límite se establece de igual manera con base en los últimos seis períodos.

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, conforme al 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 33142114. En esta se realizaron las pruebas técnicas al medidor, encontrándolo en funcionamiento normal. Se verificó que está ubicado en zona de estrategia rural y que registra energía para una institución educativa. En el momento de la visita no se encontraba el encargado del predio. Se confirma lectura en terreno.

De acuerdo con lo anterior, no se accede a su reclamación, toda vez que los consumos 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 electrodomésticos y tomacorrientes en el inmueble. Por ello, se recomienda hacer un uso racional y adecuado del servicio, tomando acciones eficaces para evitar incrementos en el consumo. También sugerimos revisar periódicamente el funcionamiento de sus equipos eléctricos y las conexiones internas.

Le reiteramos nuestro interés en prestar un servicio ajustado a las necesidades de nuestros clientes y usuarios. 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.

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