



NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

XXX, 05 de Marzo de 2026

Señor(a)
MARCELA VASQUEZ
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 29735248 de 19 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°: 29735248
Fecha del acto que se notifica: 24/02/2026

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,

Angie Juliana Roperro Silva
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	MARCELA VASQUEZ
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	29735248 19/02/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030007922 05/03/2026
Fecha de fijación:	06/04/2026
Fecha de desfijación:	10/04/2026
<small>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."</small>	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	29735248	Fecha de creación:	19/02/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	1
Peticionario:	MARCELA VASQUEZ		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	24/02/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado:	<p>La señora Marcela Vasquez, identificada con cédula 1.002.446.871 expedida en Bucaramanga, teléfono: XXX, en su calidad de usuaria del servicio manifiesta inconformidad con el consumo o producción factura correspondiente al período facturado:</p> <p>-21/01/2026 a 19/02/2026 consumo de 72 kilovatios.</p> <p>Informa que habitan las mismas personas, cuentan con los electródomeísticos básicos de un hogar, no utilizan motobomba, lo cual no comprenden el incremento en la facturación. Por tal motivo, solicita se verifique en terreno y se determine la causa. No presenta lectura actual y no acepta cobro de la revisión.</p>		
Decisión:	<p>Estimada señora Marcela Vasquez,</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>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 72 kilovatios correspondiente al período del 21/01/2026 a 19/02/2026, le daremos respuesta en los siguientes términos:</p> <p>Después de revisar el consumo facturado para el período del 21/01/2026 a 19/02/2026, que asciende a 72 kilovatios, podemos confirmar que este presenta una desviación significativa, ya</p>		

que supera el límite de variación permitido de 50.51 kilovatios límite superior. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 12 períodos facturados, basados en lecturas reales tomadas en terreno.

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, literal 1, del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes de CENS, y en garantía del cumplimiento del debido proceso, nuestro sistema comercial registra que el día 21/02/2026, la empresa llevó a cabo esta revisión número 33175539 por desviación significativa, con la siguiente observación:

Se realizaron las pruebas técnicas al medidor, verificando que se encuentra funcionando en condiciones normales. El equipo está ubicado en la fachada y registra el consumo de energía correspondiente a una vivienda.

Al momento de la visita técnica no se encontró al usuario en el inmueble. Se realizaron varias llamadas al número telefónico suministrado; sin embargo, no fue posible establecer contacto.

Así mismo, se verifica lectura 6898 la cual se encuentra mayor a la facturada, evidenciando que no se presentó error en la toma.

De acuerdo con lo anterior, no se accede a su reclamación y se confirma que el consumo facturado durante el período objeto de la reclamación, del 21/01/2026 a 19/02/2026, equivalente a 72 kilovatios, corresponde 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 recuerda que puedes 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. ¡Feliz día!

El propósito de CENS es contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor. Por ello, las solicitudes de nuestros usuarios las atendemos con responsabilidad, transparencia y calidez,

dentro del marco normativo aplicable contenido principalmente en la ley 142 de 1994, resoluciones CREG, el contrato de servicios públicos con condiciones uniformes y las disposiciones.

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:



Marly Brigidh Yaruro Sanchez
AGENTE DE SERVICIO