

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030009670

7200
CE7214

XXX, 18 de Marzo de 2026

Señor(a)
ABIGAIL CASTRO
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 29729498 de 18 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°: 29729498
Fecha del acto que se notifica: 06/03/2026

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,



Omaira Carolina Garcia Ortiz
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	<u>XXX</u>
PETENTE:	<u>ABIGAIL CASTRO</u>
TIPO DE RESPUESTA:	General [] Acto [X]
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>29729498 18/02/2026</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20261030009670 18/03/2026</u>
Fecha de fijación:	<u>07/04/2026</u>
Fecha de desfijación:	<u>13/04/2026</u>
<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>	
<small>Página 1 de 1</small>	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	29729498	Fecha de creación:	18/02/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	1
Peticionario:	ABIGAIL CASTRO		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	06/03/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado:	<p>La señora Abigail Castro, identificada con cedula 39639610 de Bogota, telefono XXX, en calidad de usuaria del servicio presenta inconformidad con el consumo facturado de 215 kilovatios, durante el periodo del 09-01-2026 al 07-02-2026, usuaria menciona que reside en el inmueble, solo con su esposo, y que no hacen casi uso de los electrodomesticos, para el consumo facturado, usuaria no cuenta con correo electronico para enviar la respuesta, desea ser notificada en la dirección CLL 18C 7-48 - EL PORVENIR.</p>		
Decisión:	<p>Estimada señora Abigail Castro,</p> <p>La 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 215 kilovatios, durante el periodo del 09-01-2026 al 07-02-2026, le daremos respuesta en los siguientes términos:</p> <p>Después de revisar el consumo, de 215 kilovatios, facturados, durante el periodo 09-01-2026 al 07-02-2026, podemos confirmar que este consumo no presenta una desviación significativa, ya que no supera el límite de variación permitido sobre el consumo de 324.74 kilovatios. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 12 períodos facturados, basados en lecturas reales.</p> <p>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</p>		

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, en atención a su reclamación, se generó la visita técnica en terreno número 33175696, realizada el 23 de febrero de 2026, durante la cual se evidenció lo siguiente:

Se llegó al predio y se observó que el medidor se encuentra ubicado en la parte externa de una vivienda familiar.

Se verificó la lectura 50.155, sin novedad.

El visor del medidor se encontró en buen estado para la toma de lectura.

No fue posible verificar el estado interno del medidor debido a que presenta tornillos de seguridad tipo PS.

Se evidenció que el inmueble corresponde a una vivienda familiar, sin observar actividades adicionales.

De acuerdo con lo anteriormente descrito, el medidor se encuentra conforme y registrando los consumos de forma coincidente y acorde con el uso del inmueble.

En consecuencia, no es posible acceder a su reclamación, por lo cual se confirma el consumo registrado en el inmueble durante el periodo objeto de revisión.

Finalmente, es pertinente señalar que el consumo de energía es directamente proporcional al uso de los electrodomésticos y tomacorrientes en el inmueble. Por ello, se recomienda realizar un uso racional y adecuado del servicio, adoptando acciones que permitan evitar incrementos en el consumo. Así mismo, se sugiere revisar periódicamente el estado y funcionamiento de los equipos eléctricos y las conexiones internas.

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: 46,096

Resuelto por:

Maryury Lopez Prada.

MARYURY LOPEZ PRADA
AGENTE DE SERVICIO