

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030009675

7200
CE7214

XXX, 18 de Marzo de 2026

Señor(a)
YOLANDA SEPULVEDA ROPERO
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 29745302 de 20 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°: 29745302
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,



Yulitza Geraldin Santos Guerre
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
	NÚMERO USUARIO: <u>XXX</u>
PETENTE: <u>YOLANDA SEPULVEDA ROPERO</u>	TIPO DE RESPUESTA: General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA: <u>29745302 20/02/2026</u>	RADICADO DE SALIDA / FECHA: <u>20261030009675 18/03/2026</u>
Fecha de fijación: <u>15/04/2026</u>	Fecha de desfijación: <u>21/04/2026</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>	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	29745302	Fecha de creación:	20/02/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	1
Peticionario:	YOLANDA SEPULVEDA ROPERO		
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 Yolanda Sepúlveda Roperó, identificada con cédula 37.327.878 expedida en Ocaña, teléfono: XXX, en su calidad de usuaria manifiesta Inconformidad con el consumo o producción factura correspondiente: -18/01/2026 a 17/02/2026 consumo de 178 kilovatios. Informa que cuentan con lo básico de un hogar, habitan las mismas personas, no han instalado nuevos aparatos electrónicos que generen consumo. Por tal motivo, solicita se verifique en terreno y se determine en terreno la causa del incremento. No acepta cobro de la revisión y no presenta lectura actual.</p>		
Decisión:	<p>Estimada señora Yolanda Sepúlveda Roperó,</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 178 kilovatios correspondiente al período del 18/01/2026 a 17/02/2026, le daremos respuesta en los siguientes términos:</p> <p>Después de revisar el consumo facturado para el período del 18/01/2026 a 17/02/2026, que asciende a 178 kilovatios, podemos confirmar que este no presenta una desviación significativa, ya que no supera el límite de variación permitido de 234.21 kilovatios límite superior. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 12 períodos facturados, basados en lecturas reales.</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 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.

Por otra parte, y teniendo en cuenta la solicitud del usuario, se genera verificación número 33199485 del día 27/02/2026, se verifica lectura 5234 siendo esta mayor a la facturada lo cual se evidencia que no se presentó error en la toma, así mismo se obtuvo la siguiente observación:

Se realiza revisión del medidor, evidenciándose que su funcionamiento es normal. El equipo de medida registra el consumo correspondiente a dos (2) viviendas. Durante la inspección se verifica que el consumo generado se debe a una nevera con un consumo constante de 2.5 amperios; adicionalmente, se constató la instalación de dos (2) ventiladores.

Se le sugiere al usuario realizar mantenimiento al equipo de frío (nevera). Así mismo, se le explica el consumo registrado, quedando el usuario conforme.

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 18/01/2026 a 17/02/2026, equivalente a 178 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: 102,333

Resuelto por:



Marly Brigidh Yaruro Sanchez
AGENTE DE SERVICIO