

## NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030009677

7200  
CE7214

XXX, 18 de Marzo de 2026

Señor(a)  
**INES AREVALO**  
XXX  
Teléfono XXX  
Correo Electrónico  
XXX

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 29788559 de 24 de Febrero de 2026  
Número de cuenta XXX

	<b>FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.</b>
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	INES AREVALO
TIPO DE RESPUESTA: General ( ) Acto (X)	
RADICADO ENTRADA / FECHA:	29788559 24/02/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030009677 18/03/2026
Fecha de fijación:	15/04/2026
Fecha de desfijación:	21/04/2026
<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 desconoce 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>	

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

## RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	29788559	Fecha de creación:	24/02/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	1
Peticionario:	INES AREVALO		
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 Ines Arévalo, identificada con cédula 60.414.121 expedida en Abrego, 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 137 kilovatios.</p> <p>Informa que cuentan con los electródomeísticos básicos de un hogar, habitan las mismas personas, no se han instalado nuevos aparatos electrónicos que generen mayor consumo, lo cual no comprende la variación y el incremento mes a mes, usuarios vecinos les llegan facturas más económicas. Por tal motivo, solicita visita técnica en terreno, no acepta cobro de la revisión y no presenta lectura actual.</p>		
Decisión:	<p>Estimada señora Inés Arévalo,</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>De acuerdo con el contenido de su reclamación y una vez verificado nuestro sistema comercial, se procedió a analizar el periodo comprendido del 21/01/2026 a 19/02/2026, donde se facturo consumo de 137 kilovatios/hora encontrando que, para este las lecturas son reales tomadas en terreno y son acordes a los consumos facturados ya que se establecen por la diferencia de lecturas de un período a otro.</p>		

Por otra parte, se informa que el consumo reclamado, no aplica para investigar una desviación significativa, de acuerdo con el Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes en la Cláusula 32B- Investigación de desviaciones significativas: Numeral 1. Procedimiento para establecer la variación de consumos que estén por encima o por debajo de los límites establecidos:

a. Información base para el análisis: Para determinar si en un periodo de consumo la variación está por encima o por debajo de los límites establecidos, el primer paso consiste en identificar los periodos con los cuales se comparará el periodo objeto de análisis: Para los usuarios con facturación mensual serán los 12 periodos anteriores; para los usuarios con facturación bimestral serán los 6 periodos anteriores y para los usuarios con facturación trimestral serán los 4 periodos anteriores. Solo se tendrán en cuenta periodos de consumo con lecturas reales y consumos diferentes a cero.

Para las cuentas de usuario nuevas o existentes que no tengan los doce (12), seis (6) o cuatro (4) periodos con consumo reales o consumos diferentes a cero, CENS no aplicará este mecanismo por no tener los periodos completos, por tanto, CENS podrá hacer el análisis y la verificación por la variación del consumo, ya sea por iniciativa propia o por solicitud directa del SUScriptor O USUARIO.

Por lo anterior; se genera verificación de lectura número 33199502 donde se toma lectura 393 del día 27/02/2026, la cual se encuentra mayor a la facturada, evidenciando que no se presentó error de lectura, asimismo se obtuvo la siguiente observación:

Se realiza revisión del medidor, evidenciándose que su funcionamiento es normal. El equipo de medida se encuentra ubicado en la fachada y registra el consumo correspondiente a una vivienda familiar.

Durante la inspección se evidencia que el consumo generado se debe principalmente a una nevera que presenta mal estado, por lo cual se le sugiere al usuario realizar mantenimiento al equipo de frío. Asimismo, 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 21/01/2026 a 19/02/2026, equivalente a 137 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: 50,396

Resuelto por:



---

Marly Brigidh Yaruro Sanchez  
AGENTE DE SERVICIO