

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

20261030009808

7200
2

XXX, 19 de Marzo de 2026

Señor(a)
BLANCA HELENA HERNANDEZ REMOLINA
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 29849422 de 27 de Febrero de 2026
Número de cuenta XXX

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	BLANCA HELENA HERNANDEZ REMOLINA
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	29849422 27/02/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030009808 19/03/2026
Fecha de fijación:	17/04/2026
Fecha de desfijación:	23/04/2026
<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>	

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°: 29849422
Fecha del acto que se notifica: 09-03-2026

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: CE7214

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	29849422	Fecha de creación:	27/02/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	1
Peticionario:	BLANCA HELENA HERNANDEZ REMOLINA		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	09/03/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado:	<p>* La señora Blanca Helena Hernandez Remolina, identificada con cédula 60.414.425 expedida en Abrego, teléfono: XXX, en su calidad de propietaria manifiesta inconformidad con el consumo o producción factura correspondiente al período facturado:</p> <p>-20/01/2026 a 18/02/2026 consumo de 149 kilovatios.</p> <p>Informa que en el predio habitan las mismas personas, cuentan con los electrodomesticos básicos de un hogar, no se han instalado nuevos aparatos electrónicos. Por tal motivo, no comprende la variación en el consumo de energía, dado que ese consumo no se había elevado ni en el mes de diciembre que se instalaron luces navideñas y un aparato nuevo. Razón por la cual solicita visita técnica en terreno para verificar la causa del incremento y variación, no presenta lectura actual y no acepta cobro de la revisión.</p>		
Decisión:	<p>Estimada señora Blanca Helena Hernández Remolina,</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 149 kilovatios correspondiente al período del 20/01/2026 a 18/02/2026, le daremos respuesta en los siguientes términos:</p> <p>Después de revisar el consumo facturado para el período del 20/01/2026 a 18/02/2026, que</p>		

asciende a 149 kilovatios, podemos confirmar que este presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 147.66 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, numeral 3, 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 03/03/2026, la empresa llevó a cabo esta revisión número 33225941 por desviación significativa, con la siguiente observación:

Se realizan las pruebas técnicas al medidor y se verifica que se encuentra funcionando normalmente. El medidor está ubicado en la fachada y registra el consumo de energía de una vivienda. La variación en el consumo se debe a los electrodomésticos que posee el usuario. El usuario queda conforme con la explicación del consumo facturado.

Así mismo, se verifica lectura 33401, siendo esta mayor a la facturada, evidenciando así 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 20/01/2026 a 18/02/2026, equivalente a 149 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: 77,408

Resuelto por:



Marly Brigidh Yaruro Sanchez
AGENTE DE SERVICIO