

## NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

20261030010177

7200  
CE7214

XXX 24 de Marzo de 2026

Señor(a)  
**YULEIDA CASTILLA ORTEGA**  
XXX  
Teléfono XXX  
Correo Electrónico  
XXX

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 29849080 de 27 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°: 29849080  
Fecha del acto que se notifica: 11-03-2026

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

	<b>FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.</b>
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	YULEIDA CASTILLA ORTEGA
TIPO DE RESPUESTA: General ( ) Acto (X)	
RADICADO ENTRADA / FECHA:	29849080 27/02/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030010177 24/03/2026
Fecha de fijación:	28/04/2026
Fecha de desfijación:	05/05/2026
<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°:	29849080	Fecha de creación:	27/02/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	2
Peticionario:	YULEIDA CASTILLA ORTEGA		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	11/03/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado:	La señora Yuleida Castilla, cédula 1092670254, teléfono XXX, en calidad de usuaria presenta inconformidad por el consumo de 460 kilovatios facturados en el periodo del 25-09-2025 al 25-11-2025; no presenta lectura, manifiesta tener los mismos electrodomésticos.		
Decisión:	Estimada señora Yuleida Castilla:  Le informamos que, después de revisar su reclamación y consultar nuestro sistema comercial, hemos identificado que el consumo reclamado de 460 kilovatios facturados del 25-09-2025 al 25-11-2025 corresponde a la diferencia de lecturas reales tomadas en terreno. Por lo tanto, su reclamo se resolverá bajo los siguientes términos:  Después de revisar el consumo de 460 kilovatios facturados en el período del 25-09-2025 al 25-11-2025, podemos confirmar que este presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 103.47 kilovatios. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 12 períodos facturados; para los usuarios con facturación bimestral, serán los 6 períodos anteriores y para los usuarios con facturación trimestral serán los 4 períodos anteriores; solo se tendrán en cuenta períodos de consumo con lecturas reales y consumos diferentes a cero, basados en lecturas reales.  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.  Sin embargo, de acuerdo al capítulo 5, cláusula 32C, numeral 2 del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes de CENS		

Cláusula 32C. Procedimiento para investigar la causa que originó la desviación significativa en el consumo; como garantía del cumplimiento del debido proceso, CENS adelantará las siguientes etapas:

Numeral 2. Identificación de la causa de la desviación significativa con fundamento en el análisis histórico de la información del cliente.

En este sentido, no es obligatoria la realización de una revisión para identificar la causa de la desviación, esto conforme a lo indicado en la factura número 1083878770, donde se informa a usuario que, si bien el consumo está desviado, este se aprobó soportado en la información histórica.

Se verificó en nuestro sistema comercial que el 04-07-2025 se realizó la revisión N. 32250786 debido a una desviación significativa en el consumo. Durante la visita en campo se efectuaron las pruebas técnicas al medidor, encontrándose en correcto funcionamiento, sin evidenciarse fugas ni daños en el equipo ubicado en el poste. Asimismo, se constató que el medidor registra energía para dos viviendas y se confirmó una lectura de 1033.

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 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.

Ha sido un 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: 462,835

Resuelto por:



---

JUAN SEBASTIAN ROBLES ORTEGA  
TRabajador DEL CONTRATISTA