

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

XXX, 26 de Marzo de 2026

Señor(a)
NORALBA GUERRERO SANCHEZ
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 29875026 de 04 de Marzo de 2026
Número de cuenta XXX

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	NORALBA GUERRERO SANCHEZ
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	29875026 04/03/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030010508 26/03/2026
Fecha de fijación:	28/04/2026
Fecha de desfijación:	05/05/2026
<small>Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 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>	

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°: 29875026
Fecha del acto que se notifica: 13-03-2026

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°:	29875026	Fecha de creación:	04/03/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	2
Peticionario:	NORALBA GUERRERO SANCHEZ		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	13/03/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado:	<p>La señora Noralba Guerrero Sánchez, identificada con cédula 37.330.443 expedida en Ocaña, teléfono: XXX, en su calidad de propietaria, manifiesta inconformidad con el consumo o producción de la factura correspondiente al período facturado.</p> <p>-28/11/2025 a 28/01/2026: consumo de 638 kilovatios.</p> <p>Informa que en el predio mantienen los mismos aparatos electrónicos, habitan las mismas personas, el consumo de energía es muy poco, la lavadora es utilizada de vez en cuando, los bombillos solo se encienden (1) uno solo si es necesario, debido a que el predio cuenta con bastante claridad, no hacen uso de motobomba para riego de cultivos o para el inmueble, no cuenta con estufa eléctrica que genere un consumo alto. Lo cual no comprende la variación y el consumo tan excesivo que se presenta en el período de facturación. No acepta cobro de la revisión y no presenta lectura actual. Solicita que se verifique la lectura, dado que comprende que es un error en la toma de lectura.</p>		
Decisión:	<p>Estimada señora Noralba Guerrero Sánchez,</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 638 kilovatios correspondiente al período del</p>		

28/11/2025 a 28/01/2026, le daremos respuesta en los siguientes términos:

Después de revisar el consumo facturado para el período del 28/11/2025 a 28/01/2026, que asciende a 638 kilovatios, podemos confirmar que este no presenta una desviación significativa, ya que no supera el límite de variación permitido de 697.49 kilovatios durante los últimos 6 períodos facturados, basados en lecturas reales.

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.

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 28/11/2025 a 28/01/2026, equivalente a 638 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: 5,352,239

Resuelto por:



Marly Brigidh Yaruro Sanchez

AGENTE DE SERVICIO