

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030010842

7200
CE7214

XXX, 30 de Marzo de 2026

Señor(a)
ELFIDO TORO
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 29977575 de 12 de Marzo de 2026
Número de cuenta XXX

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	<u>XXX</u>
PETENTE:	<u>ELFIDO TORO</u>
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>29977575 12/03/2026</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20261030010842 30/03/2026</u>
Fecha de fijación:	<u>04/05/2026</u>
Fecha de desfijación:	<u>08/05/2026</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>	

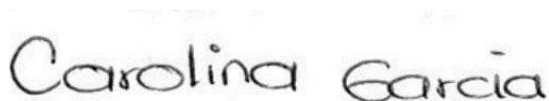
CENTRALES ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS, garantizándole sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la decisión adoptada por la Empresa y relacionado con el número del asunto, a través de este aviso.

Acto expedido por CENS N°: 29977575
Fecha del acto que se notifica: 17/03/2026

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,



Omaira Carolina Garcia Ortiz
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	29977575	Fecha de creación:	12/03/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	4
Peticionario:	ELFIDO TORO		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	17/03/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado:	<p>El señor Elfido Toro, identificado con cédula No. 13.167.227 y con teléfono de contacto XXX , en calidad de usuario, presenta inconformidad por los consumos facturados, correspondientes a:</p> <ol style="list-style-type: none">1- 229 kilovatios en el período del 07 de septiembre al 07 de noviembre de 2025.2- 159 kilovatios en el período del 08 de noviembre de 2025 al 08 de enero de 2026. <p>El usuario informa que no ha adquirido nuevos electrodomésticos, motivo por el cual solicita la verificación de los consumos registrados..</p>		
Decisión:	<p>Apreciado señor Elfido Toro:</p> <p>Reciba un cordial saludo. Agradecemos la oportunidad que nos brinda de conocer sus necesidades, lo cual nos permite ofrecer soluciones acordes a sus expectativas.</p> <p>En relación con su reclamación, identificada en el asunto y referente a la inconformidad por los consumos facturados, procedemos a dar respuesta en los siguientes términos:</p> <p>Luego de revisar el consumo facturado para el período comprendido del 08 de noviembre de 2025 al 08 de enero de 2026, el cual asciende a 159 kilovatios, se confirma que no presenta una desviación significativa, dado que no supera el límite de variación permitido de 283,57 kilovatios. Este límite se establece con base en los consumos registrados durante los últimos seis (6) períodos facturados, (usuario bimestral), sustentados en lecturas reales.</p> <p>De conformidad con lo dispuesto en el Capítulo 5, cláusula 32B, literal e, del Contrato de</p>		

Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes, el consumo del usuario puede variar hasta el límite indicado sin que se considere un aumento significativo. En consecuencia, la empresa no se encuentra obligada a realizar una revisión previa a la facturación, conforme al artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

Así mismo, para el período comprendido del 07 de septiembre al 07 de noviembre de 2025, en el cual se registró un consumo de 229 kilovatios, se confirma que sí presenta una desviación significativa, al superar el límite de variación permitido de 63,67 kilovatios, determinado igualmente con base en los consumos de los últimos seis (6) períodos facturados.

Dado que dicha desviación superó el límite permitido, la empresa estaba obligada a realizar una revisión previa a la facturación, conforme a lo establecido en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

De conformidad con el capítulo 5, cláusula 32C, número 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 se generó inspección técnica número inspección técnica número 33261778, en la cual se realizaron pruebas técnicas al medidor, determinando que el equipo se encuentra funcionando en condiciones normales, se confirmó la lectura.

De acuerdo a lo anterior, no se accede a su reclamación, y se confirma que los consumos facturados corresponden a las diferencias de lecturas tomadas en terreno en cada ciclo de facturación.

Finalmente, es importante señalar que el consumo de energía eléctrica es directamente proporcional al uso de electrodomésticos y tomacorrientes en el inmueble. Por lo anterior, se recomienda hacer un uso racional y eficiente del servicio, así como realizar revisiones periódicas al estado de los equipos eléctricos y de las conexiones internas.

Reiteramos nuestro interés en prestar un servicio ajustado a las necesidades de nuestros clientes y usuarios. Le recordamos que puede contactarnos a través de nuestros canales digitales, lo cual contribuye a evitar desplazamientos, reducir costos y proteger el medio ambiente. Sabemos que cada acción cuenta y que juntos podemos hacer la diferencia.


Ha sido un verdadero placer 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: 0

Resuelto por:



YURIDIA ORTEGA SERRANO
AGENTE DE SERVICIO