

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030010848

7200
CE7214

XXX 30 de Marzo de 2026

Señor(a)
GLORIA CECILIA PEDROZA
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 29985857 de 13 de Marzo 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°: 29985857
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

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	GLORIA CECILIA PEDROZA
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	29985857 13/03/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030010848 30/03/2026
Fecha de fijación:	04/05/2026
Fecha de desfijación:	08/05/2026
<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>	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	29985857	Fecha de creación:	13/03/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	2
Peticionario:	GLORIA CECILIA PEDROZA		
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>La señora Gloria Cecilia Pedroza, identificada con cédula de ciudadanía No. 27.852.701 y con número de contacto XXX, en calidad de usuaria, presenta inconformidad por el consumo de 291 kilovatios, facturados en el período comprendido entre el 06 de noviembre de 2025 y el 06 de enero de 2026. Informa que no ha adquirido electrodomésticos adicionales, por lo que solicita revisión del consumo facturado.</p>		
Decisión:	<p>Apreciada señora Gloria Cecilia Pedroza:</p> <p>Reciba un cordial saludo. Agradecemos la oportunidad que nos brinda de conocer sus necesidades, lo cual nos permite diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas.</p> <p>En relación con su reclamación, identificada en el asunto y referente a la inconformidad por el consumo o producción reflejada en la factura por 291 kilovatios, correspondiente al período comprendido del 06 de noviembre de 2025 al 06 de enero de 2026, procedemos a dar respuesta en los siguientes términos:</p> <p>Luego de revisar el consumo facturado para dicho período, el cual asciende a 291 kilovatios, se confirma que no presenta una desviación significativa, dado que no supera el límite de variación permitido de 336,52 kilovatios. Este límite se establece con base en los consumos registrados durante los últimos seis (6) períodos facturados, correspondientes a un usuario bimestral, sustentados en lecturas reales.</p> <p>De conformidad con lo establecido en el 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. En consecuencia, la</p>		

empresa no se encuentra obligada a realizar una revisión previa a la facturación, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

Así mismo, se generó la inspección técnica No. 33264541, realizada el 06 de marzo de 2026, durante la cual se efectuaron pruebas técnicas al medidor, determinando que se encuentra funcionando en condiciones normales. El equipo está ubicado en estrategia rural y registra el consumo de una vivienda. Se evidenció que la variación en el consumo obedece al mal estado del empaque de la nevera, por lo cual se recomendó al usuario realizar su cambio. El usuario manifestó conformidad con la explicación brindada y se confirmó la lectura número 3991.

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, comprendido del 06 de noviembre de 2025 al 06 de enero de 2026, equivalente a 291 kilovatios (kWh), corresponde 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 los electrodomésticos y tomacorrientes del 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.

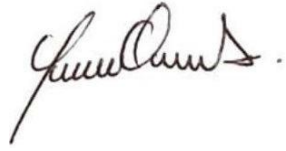
Reiteramos nuestro interés en prestar un servicio ajustado a las necesidades de nuestros clientes y usuarios. Le recordamos que puede contactarnos a través de nuestros canales digitales, lo cual permite evitar desplazamientos, reducir costos y contribuir al cuidado del medio ambiente. Sabemos que cada 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