

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030011218

7200
CE7214

XXX, 06 de Abril de 2026

Señor(a)
ANA AMIRA BECERRA AYALA
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico XXX
XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 29859999 de 02 de Marzo de 2026
Número de cuenta XXX

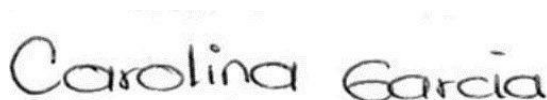
CENTRALES ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS, garantizándole sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la decisión adoptada por la Empresa y relacionado con el número del asunto, a través de este aviso.

Acto expedido por CENS N°: 29859999
Fecha del acto que se notifica: 18/03/2026

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:	<u>XXX</u>
PETENTE:	<u>ANA AMIRA BECERRA AYALA</u>
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>29859999 02/03/2026</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20261030011218 06/04/2026</u>
Fecha de fijación:	<u>24/04/2026</u>
Fecha de desfijación:	<u>30/04/2026</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>	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	29859999	Fecha de creación:	02/03/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	2
Peticionario:	ANA AMIRA BECERRA AYALA		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	18/03/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado:	<p>La señora Ana Amira Becerra Ayala identificada con cédula 37294231 expedida en Cúcuta, celular XXX, en calidad de propietaria se presenta a interponer reclamo por consumo alto en los nuevos arrendatarios. Se interpone reclamo de dos (2) periodos:- Consumo de 192 kilovatios del 15/01/2026 al 13/02/2026.- Consumo de 195 kilovatios del 14/12/2025 al 14/01/2026.No presenta lectura, indica que los arrendatarios no tienen nevera solo usan ventiladores y luces. Cliente acepta costo de revisión por alto consumo y se financie a 12 cuotas. correo de notificación XXX.</p>		
Decisión:	<p>Apreciada señora Ana Amira Becerra Ayala,</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>Se informa que hemos recibido su reclamación y antes de brindarle una respuesta, le informamos que los procedimientos realizados por CENS S.A. E.S.P., se efectúan y/o realizan con base a las normas de servicios públicos domiciliarias contempladas en la Ley 142 y 143 de 1994, el contrato de Prestación del Servicio con Condiciones Uniformes con CENS S.A. E.S.P.</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 los siguientes periodos:</p> <ul style="list-style-type: none">- Consumo de 192 kilovatios del 15/01/2026 al 13/02/2026.- Consumo de 195 kilovatios del 14/12/2025 al 14/01/2026.		

Para dar alcance a reclamación por Inconformidad con el consumo o producción factura radicado bajo proceso Nro. 29859999 del día 02/03/2026, daremos respuesta en los siguientes términos:

Nos permitimos informamos que los procedimientos realizados por CENS S.A. E.S.P., se efectúan y/o realizan con base a las normas de servicios públicos domiciliarias contempladas en la Ley 142 y 143 de 1994, el contrato de Prestación del Servicio con Condiciones Uniformes con CENS S.A. E.S.P.

Por tanto, para realizar el correspondiente análisis de los dos (2) periodos en reclamación por alto consumo, válida ante la conformidad con la cláusula 32B - Investigación de desviación significativa; numeral 1 del contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes donde se establece el procedimiento para la variación del consumo que esté por encima o por debajo de los límites según su periodicidad mensual, nos permitimos dar a conocer que este límite al que se hace referencia se establece realizando validación y análisis de los consumos reales registrados durante los últimos 12 períodos facturados, basados en lecturas reales tomadas en terreno.

De conformidad con lo enunciado y ante el cumplimiento al Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes, y lo definido en la resolución CREG 105 007 2024, en donde se modifican transitoriamente los artículos 37 y 38 de la resolución 108 de 1997, dado que en el caso de que la desviación del cliente supere el límite permitido, la empresa estará obligada a realizar una revisión para determinar la causa de la desviación, de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

Por consiguiente, se analizan los dos (2) periodos objeto de reclamo y realizando por separado el análisis y/o validación de desviación significativa, obteniendo los siguientes resultados de cada periodo en reclamación:

- Como primer punto, ante la reclamación interpuesta sobre el periodo con registro de consumo de 192 kilovatios del 15/01/2026 al 13/02/2026, procedemos informar que este periodo no constituye y/o presenta una desviación significativa, al no superar el límite de variación permitido de 591 kilovatios, en relación con los periodos anteriores, por tanto, ante este periodo nuestra empresa no está obligada a realizar verificación del aumento del consumo al no superar los límites establecidos ante el comportamiento del consumo del cliente, este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados por diferencias de lecturas, durante los últimos 12 períodos facturados en consumo del cliente, basados en lecturas reales tomadas en terreno.

- Como segundo punto, ante la reclamación interpuesta sobre el periodo con registro de consumo de 195 kilovatios del 14/12/2025 al 14/01/2026, procedemos informar que este periodo no constituye y/o presenta una desviación significativa, al no superar el límite de variación permitido de 628 kilovatios, en relación con los periodos anteriores, por tanto, ante

este periodo nuestra empresa no está obligada a realizar verificación del aumento del consumo al no superar los límites establecidos ante el comportamiento del consumo del cliente, este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados por diferencias de lecturas, durante los últimos 12 periodos facturados en consumo del cliente, basados en lecturas reales tomadas en terreno.

De esta manera, de conformidad 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.

Así mismo, ante la solicitud del cliente de realizar revisión técnica por alto consumo, por lo que se programa revisión nro. 33223521 efectuada el día 05/03/2026 como cierre ORDEN NO EJECUTADA CON NOTIFICACION, donde el personal técnico calificado de nuestra empresa informa que no se realiza revisión por alto consumo, ya que se llama en repetidas ocasiones al contacto (XXX) y no hubo respuesta para coordinar visita.

De acuerdo con lo anterior, y basado a lo verificado en el sistema comercial ante el comportamiento de consumo, la correcta toma de lecturas, nuestra empresa se procede a confirmar que el consumo facturado durante los periodos objeto de la reclamación del 15/01/2026 al 13/02/2026 y del 14/12/2025 al 14/01/2026, con consumos de 192 kilovatios y 195 kilovatios respectivamente, estos corresponden a las diferencias de lecturas tomadas en terreno en cada ciclo de facturación.

Por lo que nuestra empresa decide no acceder a la reclamación del cliente Nro. XXX bajo proceso Nro. 29859999.

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 normativas internas asociadas a competencia para resolver, procedimientos y procesos.

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: 130,380

Resuelto por:



MONICA E. SANTANDER GELVEZ
AGENTE DE SERVICIO