

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

XXX, 07 de Abril de 2026

Señor(a)
MARIBEL RIVERA BAUTISTA
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 29964441 de 12 de Marzo de 2026
Número de cuenta XXX

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	MARIBEL RIVERA BAUTISTA
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto <input checked="" type="checkbox"/>
RADICADO ENTRADA / FECHA:	29964441 12/03/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030011405 07/04/2026
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>	

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°: 29964441
Fecha del acto que se notifica: 24-03-2026

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°:	29964441	Fecha de creación:	12/03/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	1
Peticionario:	MARIBEL RIVERA BAUTISTA		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	24/03/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado:	<p>La señora Maribel Rivera Bautista, con cédula 26767860, celular XXX, en calidad de hija de la propietaria, presenta inconformidad con el consumo facturado en el periodo del 10/02/2026 al 11/03/2026 por 308 kilovatios; no reporta lectura. Autoriza costo de la revisión. Usuaría manifiesta no tener correo electrónico. Se le informa que puede acercarse entre los días 07/04/2026 y 13/04/2026 para recibir su respuesta de manera personal.</p>		
Decisión:	<p>Estimada señora Maribel Rivera,</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 308 kilovatios correspondiente al período del 10/02/2026 al 11/03/2026, le daremos respuesta en los siguientes términos:</p> <p>Después de revisar el consumo facturado para el período del 10/02/2026 al 11/03/2026, que asciende a 308 kilovatios, podemos confirmar que este no presenta una desviación significativa, ya que no supera el límite de variación permitido de 636.68 kilovatios. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 12 períodos facturados, basados en lecturas reales.</p> <p>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</p>		

revisión previa a la facturación para determinar la causa de la desviación, de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

Asimismo, con el fin de verificar el estado del equipo de medida, realizar el aforo del inmueble y descartar una posible fuga de energía eléctrica, se llevó a cabo la revisión técnica No. 33254030 el día 17 de marzo de 2026. Durante la visita al inmueble, se verifica la instalación en fachada de un medidor monofásico digital debidamente sellado. Se realizaron pruebas técnicas al equipo, las cuales arrojaron resultados conformes, evidenciando su correcto funcionamiento. Se determina que la variación en el consumo de energía obedece a cambios en el uso y la cantidad de electrodomésticos en la vivienda. Por lo anterior, se recomienda al usuario hacer un uso racional de la energía eléctrica. Finalmente, se efectuó el sellado del medidor, dejando el servicio en condiciones normales.

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. Por otra parte, se le explica cómo realizar la prueba al vacío, que consiste en desconectar todos los electrodomésticos por 15 minutos. No baje los tacos; observe que el medidor se detenga completamente. Si el medidor continúa girando, asegúrese de que no haya ningún electrodoméstico conectado. Si presenta fugas las instalaciones internas, contrate un técnico electricista particular con matrícula profesional para que corrija la anomalía.

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.

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.

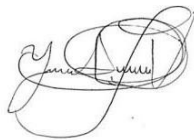
Ha sido un gusto atenderle.

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: 0

Resuelto por:



YERSON ANDRES VARGAS CHAPARRO
AGENTE DE SERVICIO