

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

XXX, 16 de Abril de 2026

Señor(a)
ESMIR MARIA PEINADO SANCHEZ
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 29992273 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°: 29992273
Fecha del acto que se notifica: 06-04-2026

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

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	ESMIR MARIA PEINADO SANCHEZ
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	29992273 13/03/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030012806 16/04/2026
Fecha de fijación:	19/05/2026
Fecha de desfijación:	25/05/2026
<small>Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 83 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°:	29992273	Fecha de creación:	13/03/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	1
Peticionario:	ESMIR MARIA PEINADO SANCHEZ		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	06/04/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado:	<p>La señora Esmir Maria Peinado con documento 37372494 teléfonos XXX- XXX manifiesta inconformidad por el consumo de 228 kilovatios durante el periodo del 13-11-2025 al 13-01-2026, no presenta lectura, no autoriza revisión, Usuario manifiesta no tener correo electrónico. Se le informa que puede acercarse entre los días 8 y 14 de abril para recibir su respuesta de manera personal.</p>		
Decisión:	<p>Estimada señora Esmir Maria,</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 228 kilovatios durante el periodo del 13-11-2025 al 13-01-2026, le daremos respuesta en los siguientes términos:</p> <p>Después de revisar el consumo facturado para el período 13-11-2025 al 13-01-2026, equivalente a 228 kilovatios, podemos confirmar que este presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 35.42 kilovatios. este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 12 períodos facturados o 6 en caso de usuarios con facturación bimensual, basados en lecturas reales tomadas en terreno.</p> <p>Dado que la desviación supera el límite permitido, la empresa estaba obligada a realizar una revisión previa a la facturación para determinar la causa de la desviación, de acuerdo con el</p>		

artículo 149 de la ley 142 de 1994.

Así mismo, de conformidad con capítulo 5, cláusula 32c, literal 3, del contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes de CENS, y en garantía del cumplimiento del debido proceso, Nuestro sistema comercial registra la revisión número 33328026, en la cual se realizaron las pruebas técnicas correspondientes al medidor, evidenciando que este se encuentra funcionando de manera normal. El equipo está ubicado en la fachada y registra energía a una vivienda.

La variación en el consumo se debe a que el equipo de frío (nevera) se encuentra en mal estado. Adicionalmente, se evidencia que las instalaciones internas presentan deficiencias, por lo cual se recomienda al usuario contratar un técnico calificado que realice las adecuaciones necesarias.

El usuario manifiesta quedar conforme con la explicación brindada sobre el consumo.

De acuerdo con lo anterior, no se accede a su reclamación y se confirma el consumo facturado en el periodo objeto de reclamo

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.

Finalmente, es pertinente referir que el consumo es directamente proporcional al uso que se dé a los electrodomésticos presentes en el inmueble, como de las fuentes de energía tomacorrientes, así las cosas, se recomienda hacer uso racional y adecuado del servicio, tomando acciones eficaces para evitar el aumento del consumo de energía en el inmueble, igualmente se recomienda validar 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 y así evitar desplazamientos que le generan sobre costos y contaminan nuestro planeta. sabemos que toda acción cuenta y que juntos podemos hacer la diferencia.

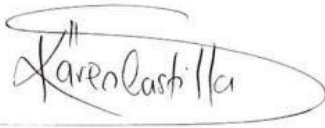
Ha sido un verdadero gusto atenderle.

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: 0

Resuelto por:



KAREN DAYANNA CASTILLA SALAZAR
AGENTE DE SERVICIO