

**NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS** 20261030013190

7200  
CE7214

XXX, 20 de Abril de 2026

Señor(a)  
**YANETH ASCANIO CHOGO**  
XXX  
Teléfono XXX  
Correo Electrónico  
XXX

Referencia: Notificación por aviso  
Radicado número 29864224 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°: 29864224  
Fecha del acto que se notifica: 08/04/2026

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,



Omaira Carolina Garcia Ortiz  
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 1

|   |  |
|---|--|
|    | <b>FIJACIÓN DE COMUNICACIONES<br/>EN PÁGINA WEB Y CARTELERA<br/>ATENCIÓN CLIENTES.</b> |
| NÚMERO USUARIO:   | XXX  |
| PETENTE:  | <b>YANETH ASCANIO CHOGO</b>  |
| TIPO DE RESPUESTA: General ( ) Acto (X)   |  |
| RADICADO ENTRADA / FECHA:   | 29864224 02/03/2026  |
| RADICADO DE SALIDA / FECHA:   | 20261030013190 20/04/2026  |
| Fecha de fijación:  | 04/05/2026   |
| Fecha de desfijación:   | 08/05/2026   |
| <small>Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 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°:               | 29864224  | Fecha de creación: | 02/03/2026 |
| Número de cuenta:         | XXX   | Meses reclamados:  | 1          |
| Peticionario:             | YANETH ASCANIO CHOGO  |                    |            |
| Dirección:                | XXX   |                    |            |
| Teléfono:                 | XXX   |                    |            |
| Municipio:                | XXX   | Departamento:      | XXX        |
| Fecha respuesta:          | 08/04/2026  |                    |            |
| Causa del reclamo:        | Inconformidad con el consumo o producción factura   |                    |            |
| Detalle de lo solicitado: | <p>La señora Yaneth Ascanio, celular XXX, en calidad de encargada, presenta reclamo por consumo de 183 kilovatios facturado en el periodo del 15-01-2026 al 13-02-2026. Usuario manifiesta no tener correo electrónico. Se le informa que puede acercarse entre los días 25-03-2026 y 31-03-2026 para recibir su respuesta de manera personal.</p>  |                    |            |
| Decisión:                 | <p>Apreciada señora Yaneth Ascanio:</p> <p>Reciba un cordial saludo. Agradecemos la oportunidad que nos brinda para conocer sus necesidades y, a partir de ellas, ofrecerle soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas.</p> <p>En atención a su solicitud relacionada con la inconformidad frente al consumo de 183 kilovatios facturados en el periodo comprendido entre el 15-01-2026 y el 13-02-2026, nos permitimos informarle lo siguiente:</p> <p>Una vez analizada su reclamación y verificada la información registrada en nuestro sistema comercial, se confirmó que el consumo de 183 kilovatios facturados en el periodo objeto de reclamo corresponde a la diferencia entre lecturas reales tomadas en terreno: lectura 5001 del 13-02-2026, menos lectura 4818 del 14-01-2026.</p> <p>Asimismo, tras revisar el consumo facturado para el periodo del 15-01-2026 al 13-02-2026, se determinó que este presenta una desviación significativa, dado que supera el límite de variación permitido de 135,96 kilovatios. Este límite se establece con base en los consumos registrados durante los últimos doce (12) periodos facturados, sustentados en lecturas reales.</p> <p>Con base en esta situación, se consideró pertinente otorgar un aplazamiento a la solicitud del</p> |                    |            |

usuario por un término de 30 días hábiles, contados desde el 19 de marzo de 2026 hasta el 07 de abril de 2026, con el fin de realizar las pruebas necesarias que permitieran determinar el motivo del incremento en el consumo.

De conformidad con lo dispuesto en el capítulo 5, cláusula 32C, literal 3, del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes, y teniendo en cuenta que el consumo superó el límite indicado, se consideró procedente clasificarlo como una desviación significativa. Por tal motivo, se generó la revisión N.º 33281131, ejecutada el día 18-03-2026, en la cual el personal técnico indicó lo siguiente:

Mediante revisión técnica realizada al medidor, se evidenció que este se encuentra en normal funcionamiento y que no existen fugas de energía en la vivienda. Durante el aforo realizado, se identificó una nevera con un consumo elevado, lo cual podría ser la causa del incremento en el consumo de energía. Por tal razón, se recomienda realizar mantenimiento correctivo al electrodoméstico o considerar su reemplazo. Asimismo, se precisa que el consumo es directamente proporcional al uso de los electrodomésticos presentes en el inmueble y de las fuentes de energía (tomacorrientes); por lo tanto, se recomienda hacer un uso racional y adecuado del servicio, adoptando acciones eficaces para evitar el aumento del consumo de energía en la vivienda.

Con base en lo anterior, se decide no acceder a la reclamación, confirmando el consumo de 183 kilovatios facturados en el periodo objeto de reclamo.

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: 48,847

Resuelto por:



---

JEAN CARLOS RINCON MIRANDA  
AGENTE DE SERVICIO