

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030017024

7200
CE7214

XXX, 19 de Mayo de 2026

Señor(a)
ROSMIRA CARRASCAL
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 30354443 de 21 de Abril de 2026
Número de cuenta XXX

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	ROSMIRA CARRASCAL
TIPO DE RESPUESTA: General () Acto (X)	
RADICADO ENTRADA / FECHA:	30354443 21/04/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030017024 19/05/2026
Fecha de fijación:	02/07/2026
Fecha de desfijación:	08/07/2026
<small>Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 93 de la Ley 1437 de 2011 el cual dispone Notificación por aviso "Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el acto 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°: 30354443
Fecha del acto que se notifica: 07/05/2026

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,

Carolina Garcia

Omaira Carolina Garcia Ortiz
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	30354443	Fecha de creación:	21/04/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	2
Peticionario:	ROSMIRA CARRASCAL		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	07/05/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado:	<p>La señora Rosmira Carrascal, identificada con cédula de ciudadanía No. 27.815.137, con teléfono de contacto XXX, en calidad de usuaria, presenta inconformidad por el consumo de 542 kilovatios facturados en el período comprendido entre el 04 de diciembre de 2025 al 03 de febrero de 2026.</p> <p>La usuaria manifiesta que en el inmueble únicamente cuenta con una nevera y tres (3) bombillos ahorradores, motivo por el cual considera elevado el consumo facturado</p>		
Decisión:	<p>Apreciada señora Rosmira Carrascal:</p> <p>En primera medida, agradecemos la oportunidad que nos brinda de conocer sus necesidades, lo que nos permite diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas.</p> <p>En atención a su reclamación, le informamos que, una vez revisado nuestro sistema comercial, se identificó que el consumo registrado para el período del el 04 de diciembre de 2025 al 03 de febrero de 2026, equivalente a 542 kilovatios , corresponde a la diferencia de lecturas reales tomadas en terreno. Por lo tanto, su reclamo se resolverá bajo los siguientes términos:</p> <p>Después de revisar el consumo facturado para el período 04 de diciembre de 2025 al 03 de febrero de 2026, que asciende a 542 kilovatios, podemos confirmar que este presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 260.17 kilovatios. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 6 períodos facturados (usuario bimestral), basados en lecturas reales tomadas en terreno.</p> <p>Dado que dicha desviación supera el límite permitido, la empresa debía realizar una revisión</p>		

previa a la facturación, conforme a lo establecido en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994. En este sentido, y en cumplimiento del debido proceso, conforme al capítulo 5, cláusula 32C del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes de CENS, se generó la inspección técnica número 33405501, en la cual se evidenció lo siguiente:

- 1- El medidor se encuentra funcionando normalmente.
- 2- Está ubicado en fachada y registra el consumo de una vivienda unifamiliar.
- 3- Se descartan fugas de energía y daños eléctricos internos.
- 4- El usuario manifiesta desconocer la variación del consumo y niega la ocurrencia de daños internos.
- 5- Se recomienda adecuar las instalaciones eléctricas internas y hacer un uso eficiente del servicio de energía.

De acuerdo con lo anterior, no se accede a su reclamación, por cuanto se confirma que el consumo facturado en el período objeto de reclamación, correspondiente a 542 kilovatios, obedece a diferencias de lecturas reales tomadas en cada ciclo de facturación.

Finalmente, es importante mencionar que el consumo de energía es directamente proporcional al uso de los electrodomésticos y tomacorrientes en el inmueble. Por ello, se recomienda hacer un uso racional del servicio, así como revisar periódicamente el estado de los equipos eléctricos y las conexiones internas.

Reiteramos nuestro compromiso de brindar un servicio acorde con las necesidades de nuestros usuarios. Le invitamos a utilizar nuestros canales digitales, con el fin de evitar desplazamientos, reducir costos adicionales y contribuir al cuidado del medio ambiente.

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:



YURIDIA ORTEGA SERRANO
AGENTE DE SERVICIO