

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

XXX, 26 de Mayo de 2026

20261030018072

Señor(a)
EDGAR PEREZ ASCANIO
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 30569367 de 08 de Mayo 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°: 30569367
Fecha del acto que se notifica: 13-05-2026

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,



Luisa Alejandra Hernandez Lagu
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	EDGAR PEREZ ASCANIO
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	30569367 08/05/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030018072 26/05/2026
Fecha de fijación:	10/08/2026
Fecha de desfijación:	14/08/2026

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 octavo del aviso."

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	30569367	Fecha de creación:	08/05/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	1
Peticionario:	EDGAR PEREZ ASCANIO		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	13/05/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: El señor Edgar Pérez Ascanio, identificado con cédula de ciudadanía número 1.010.059.832, con teléfono de contacto XXX, en calidad de usuario, presenta inconformidad por el consumo de 217 kilovatios facturados en el periodo comprendido entre el 04 de marzo y el 07 de abril de 2026. El usuario informa que no ha adquirido nuevos electrodomésticos, por lo que considera que el consumo registrado no corresponde a su uso habitual.			
Decisión: Estimado señor Edgar Pérez Ascanio 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. En relación con su reclamación, identificada en el asunto y relacionada con la inconformidad por el consumo facturado, nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos: Después de revisar el consumo facturado de 217 kilovatios facturados en el periodo comprendido entre el 04 de marzo y el 07 de abril de 2026. Debemos informar que de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes, en el capítulo 5, cláusula 32B, numeral 1, literal a, parágrafo 2, para las cuentas de usuario nuevas o existentes que no cuenten con la información completa de facturación, es decir, doce (12) periodos de consumos reales o consumos diferentes a cero en caso de facturación mensual; (6) en caso de bimestral; o cuatro (4) en el caso de trimestral, la empresa no está obligada a realizar una revisión previa a			

la facturación para determinar la causa de una posible desviación significativa. Esta disposición se encuentra en concordancia con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y en cumplimiento de lo estipulado en la resolución CREG 105 007 de 2024.

En estos casos, la empresa podrá realizar el análisis y la verificación de la variación de consumos, ya sea por iniciativa propia o por solicitud directa del usuario.

Así mismo, se generó la inspección técnica número 33469715, realizada el día 12 de mayo de 2025. Durante la revisión, se encontró equipo de medida bicuerpo con repetidor, el cual se encuentra funcionando normalmente, ubicado en la fachada y registrando energía a una vivienda unifamiliar. Se descartan fugas de energía y daños eléctricos internos. Se le explicó al usuario que el alto consumo se debe al uso de dos equipos de frío que se encuentran en funcionamiento dentro de la vivienda, recomendándole hacer un uso eficiente del servicio de energía. Finalmente, se confirma lectura 913.

De acuerdo con lo anterior, no se accede a su reclamación y se confirma que el consumo facturado durante el periodo objeto de la reclamación, corresponden a la diferencia 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.

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:



YURIDIA ORTEGA SERRANO
AGENTE DE SERVICIO