

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

XXX, 10 de Junio de 2026

20261030020068

Señor(a)
BLAIR ANTONIO ASCANIO
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 30691365 de 20 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°: 30691365

Fecha del acto que se notifica: 29-05-2026

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:	BLAIR ANTONIO ASCANIO
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	30691365 20/05/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030020068 10/06/2026
Fecha de fijación:	11/08/2026
Fecha de desfijación:	18/08/2026

Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 85 de la Ley 1437 de 2011 el cual dispone Notificación por aviso "Cuando se desconoce 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."

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	30691365	Fecha de creación:	20/05/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	1
Peticionario:	BLAIR ANTONIO ASCANIO		
Dirección:	XX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	29/05/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: El señor Blair Antonio Ascanio identificado con identificado con cédula 88295209, celular XXX, en calidad de usuario, reclama por consumo de 381 kilovatios facturados en el periodo del 01-03-2026 al 29-03-2026, manifiesta es un consumo demasiado elevado, no se explica por que el aumento de la factura, no acepta costo de la revisión.			
Decisión: Estimado señor Blair Antonio, 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 que se refiere a la inconformidad por el consumo o producción de la factura de 381 kilovatios correspondiente al período del 01-03-2026 al 29-03-2026, le daremos respuesta en los siguientes términos: Una vez analizada su reclamación y verificado nuestro sistema comercial, se informa que el consumo del usuario se debe normalizar a 30 días teniendo en cuenta que el periodo del 01-03-2026 al 29-03-2026, tiene una duración distinta a la mencionada, dicha normalización se realiza basado en la Clausula 32B numeral 1 literal b del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes, quedando un consumo de 394 kilovatios normalizado a 30 días. Así mismo, se revisa el consumo facturado para el período 01-03-2026 al 29-03-2026, podemos confirmar que este presenta una desviación significativa, ya que su consumo normalizado a 30 días de 394 kilovatios supera el límite de variación permitido de 385 kilovatios. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los			

últimos 12 períodos facturados, basados en lecturas reales.

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 artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

Así mismo, de conformidad con el capítulo 5, cláusula 32C, literal 1, del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes de CENS, y en garantía del cumplimiento del debido proceso, nuestro sistema comercial registra revisión número 33510059, por desviación significativa.

Durante la visita realizada, se llevaron a cabo las pruebas técnicas al equipo de medida, verificándose que el medidor funciona con normalidad. El equipo se encuentra ubicado en la fachada y registra correctamente la energía consumida por una vivienda y un local.

Se evidenció que la variación del consumo estuvo asociada a la existencia de un daño eléctrico interno en la vivienda, el cual ya fue reparado por el usuario, lo que normaliza el comportamiento del consumo.

Se brindó explicación detallada sobre el consumo facturado, quedando el usuario conforme con la información suministrada.

De acuerdo con lo anterior, se decide no acceder a su reclamación y se confirma el consumo facturado durante el período objeto de la reclamación, del 01-03-2026 al 29-03-2026, equivalente a 381 kilovatios.

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.

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.

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:



CLAUDIA PATRICIA PENARANDA LOP
AGENTE DE SERVICIO