

## NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200  
CE7214

XXX, 10 de Junio de 2026

20261030020085

Señor(a)  
**ROQUELINA GARCIA PLATA**  
XXX  
Teléfono XXX  
Correo Electrónico  
XXX

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 30766365 de 26 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°: 30766365  
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<br>EN PÁGINA WEB Y CARTELERA<br>ATENCIÓN CLIENTES.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| NÚMERO USUARIO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | XXX                       |
| PETENTE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ROQUELINA GARCIA PLATA    |
| TIPO DE RESPUESTA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | General ( ) Acto [X]      |
| RADICADO ENTRADA / FECHA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 30766365 26/05/2026       |
| RADICADO DE SALIDA / FECHA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 20261030020085 10/06/2026 |
| Fecha de fijación:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 11/08/2026                |
| Fecha de desfijación:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 18/08/2026                |
| <small>Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 89 de la Ley 1437 de 2011 el cual dispone: "Notificación por aviso: Cuando se documente 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°:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 30766365                                          | Fecha de creación: | 26/05/2026 |
| Número de cuenta:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | XXX                                               | Meses reclamados:  | 1          |
| Peticionario:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ROQUELINA GARCIA PLATA                            |                    |            |
| Dirección:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | XXX                                               |                    |            |
| Teléfono:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | XXX                                               |                    |            |
| Municipio:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | XX                                                | Departamento:      | XXX        |
| Fecha respuesta:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 29/05/2026                                        |                    |            |
| Causa del reclamo:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Inconformidad con el consumo o producción factura |                    |            |
| <b>Detalle de lo solicitado:</b><br>La señora Roquelina Garcia Plata identificada con cédula 30504315, en calidad de propietaria, reclama por consumo de 186 kilovatios facturados en el periodo del 29-03-2026 al 28-04-2026, manifiesta es un consumo demasiado elevado, no se explica por que el aumento, no acepta costo de la revisión.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                   |                    |            |
| <b>Decisión:</b><br>Estimada señora Roquelina,<br><br>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.<br><br>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 186 kilovatios correspondiente al período del 29-03-2026 al 28-04-2026, le daremos respuesta en los siguientes términos:<br><br>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 29-03-2026 al 28-04-2026, 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 180 kilovatios normalizado a 30 días.<br><br>Así mismo, se revisa el consumo facturado para el período 29-03-2026 al 28-04-2026, podemos confirmar que este no presenta una desviación significativa, ya que su consumo normalizado a 30 días de 180 kilovatios no supera el límite de variación permitido de 185 kilovatios. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los |                                                   |                    |            |

últimos 12 períodos facturados, basados en lecturas reales.

Conforme al capítulo 5, cláusula 32B, literal e, del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes, el consumo del usuario puede variar hasta el límite indicado sin que se considere un aumento significativo. Por lo tanto, la empresa no está 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.

Sin embargo, se generó la orden de inspección N.º 33550140, la cual fue ejecutada el 27 de mayo de 2026. Durante la visita técnica se registró una carga de 1.3 amperios. Se realizó la revisión del equipo de medida bicuerpo con repetidor, verificándose que funciona con normalidad. El medidor se encuentra ubicado en la fachada y registra correctamente la energía consumida por una vivienda unifamiliar.

Durante la inspección se descartaron fugas de energía y fallas en las instalaciones eléctricas internas. Se evidenció que la variación del consumo se encuentra asociada al uso de un equipo de refrigeración, el cual ha sido utilizado recientemente, según lo manifestado por la usuaria.

Finalmente, se recomendó realizar un uso eficiente del servicio de energía y adoptar medidas de optimización del consumo, brindando la orientación correspondiente.

De acuerdo con lo anterior, no se accede a su reclamación y se confirma que el consumo facturado durante el período objeto de la reclamación, del 29-03-2026 al 28-04-2026, equivalente a 186 kilovatios, corresponde a las diferencias 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.

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