

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030020452

7200
CE7214

XXX, 12 de Junio de 2026

Señor(a)
HELENA AGUILAR
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 30663194 de 15 de Mayo de 2026
Número de cuenta XXX

 FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	HELENA AGUILAR
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	30663194 15/05/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030020452 12/06/2026
Fecha de fijación:	11/08/2026
Fecha de desfijación:	18/08/2026
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 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."	

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°: 30663194
Fecha del acto que se notifica: 01/06/2026

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°:	30663194	Fecha de creación:	15/05/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	1
Peticionario:	HELENA AGUILAR		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	01/06/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: La señora Helena Aguilar identificada con cédula 60283869, celular XXX, en calidad de usuaria, reclama por consumo de 729 kilovatios facturados en el periodo del 30-03-2026 al 29-04-2026, manifiesta es un consumo demasiado elevado, no se explica por que el aumento de la factura si mantienen los mismos electrodomesticos y el mismo nivel de utilización, no acepta costo de la revisión.			
Decisión: Apreciada señora Helena, 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. Una vez analizada su reclamación y verificado nuestro sistema comercial, le informamos que el consumo de 729 kilovatios facturados en el periodo del 30-03-2026 al 29-04-2026, corresponde a la diferencia de lecturas reales tomadas en terreno, tal como lo establece la ley. De otra manera se informa que el consumo reclamado, no aplica para desviación significativa teniendo en cuenta la cláusula 32B, numeral 1, LITERAL A, del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes Para las cuentas de usuario nuevas o existentes que no tengan los doce (12), seis (6) o cuatro (4) periodos con consumos reales o consumos diferentes a cero, CENS no aplicara este mecanismo por no tener los periodos completos, por tanto, CENS podrá hacer el análisis y la verificación por la variación del consumo, ya sea por iniciativa propia o por solicitud directa del SUSCRIPTOR O USUARIO. Sin embargo, se generó la orden de inspección N.º 33499001, la cual fue ejecutada el 28 de			

mayo de 2026. Durante la visita se registró una carga de 11.24 amperios. Se realizó la revisión del 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 establecimiento de venta de comidas rápidas.

Se evidenció que la variación del consumo se debe al uso de equipos de refrigeración adicionales, lo cual ha generado un alto consumo facturado. Durante la inspección se descartaron fugas de energía y fallas en las instalaciones eléctricas internas.

Se explicó al usuario el consumo facturado y se le brindaron recomendaciones para realizar un uso eficiente del servicio de energía, quedando conforme con la información suministrada.

De acuerdo con lo anterior, no se accede a su reclamación y se confirma el consumo facturado durante el período objeto de la reclamación, del 30-03-2026 al 29-04-2026, equivalente a 729 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.

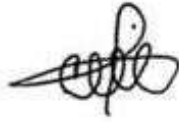
El propósito de CENS es contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor. Por ello, las solicitudes de nuestros usuarios las atendemos con responsabilidad, transparencia y calidez, dentro del marco normativo aplicable contenido principalmente en la ley 142 de 1994, resoluciones CREG, el contrato 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