

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030022707

7200
CE7214

XXX, 01 de Julio de 2026

Señor(a)
YARILENY BONNET ORTEGA
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 30988418 de 12 de Junio de 2026
Número de cuenta XXX

		FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:		XXX	
PETENTE:		YARILENY BONNET ORTEGA	
TIPO DE RESPUESTA:		General () Acto (X)	
RADICADO ENTRADA / FECHA:		30988418 12/06/2026	
RADICADO DE SALIDA / FECHA:		20261030022707 01/07/2026	
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 documenta 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 otorgo 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°: 30988418
Fecha del acto que se notifica: 17/06/2026

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°:	30988418	Fecha de creación:	12/06/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	1
Peticionario:	YARILENY BONNET ORTEGA		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	17/06/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: La señora Yarileny Bonnet Ortega, identificada con cédula de ciudadanía No. 1007272807, con teléfono de contacto XXX, en calidad de propietaria, presenta inconformidad por el consumo de 218 kilovatios facturados en el periodo comprendido del 8 de abril al 7 de mayo de 2026. Manifiesta que recientemente le fue cambiado el medidor y que no ha adquirido nuevos electrodomésticos que justifiquen el incremento en el consumo.			
Decisión: Estimada señora Yarileny Bonnet Ortega 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 218 kilovatios correspondiente al período del 8 de abril al 7 de mayo de 2026, le daremos respuesta en los siguientes términos: Después de revisar el consumo facturado para el período 8 de abril al 7 de mayo de 2026, que asciende a 218 kilovatios, 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 33625863 el día 13 de junio de 2026. Durante la revisión, se verificó un medidor bicuerpo, el cual se encuentra funcionando con normalidad y registrando el consumo correspondiente a una vivienda. El medidor está ubicado en la fachada del inmueble. En el momento de la inspección, no se evidenciaron fugas ni fallas en las instalaciones eléctricas. Este equipo de medidor fue reemplazado el día 25 de marzo de 2026 mediante inspección técnica número 33336890, ya que tenía la bornera quemada.

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 8 de abril al 7 de mayo de 2026, equivalente a 218 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.

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 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