

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

XXX, 06 de Julio de 2026

20261030023313

Señor(a)
IRENIS DEL CARMEN QUINTERO JACOME
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 31059004 de 19 de Junio 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°: 31059004
Fecha del acto que se notifica: 24-06-2026

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,



Luisa Alejandra Hernandez Lagu
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	IRENIS DEL CARMEN QUINTERO JACOME
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	31059064 19/06/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030023313 19/06/2026
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 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 retiro del aviso."	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	31059004	Fecha de creación:	19/06/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	1
Peticionario:	IRENIS DEL CARMEN QUINTERO JACOME		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	24/06/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: La señora Irenis del Carmen Quintero Jacome, identificada con cédula 1091081897, en calidad de usuaria, reclama por consumo de 224 kilovatios en el periodo del 29-04-2026 al 27-05-2026, manifiesta es un consumo demasiado elevado, no se explica por que el aumento de la factura, si mantiene los mismos electrodomesticos y el mismo nivel de utilización de periodos anteriores, no acepta costo de la revisión.			
Decisión: Apreciada señora Irenis del Carmen, 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 224 kilovatios facturados en el periodo del 29-04-2026 al 27-05-2026, 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 33621935, la cual fue ejecutada el 14 de			

junio de 2026. Durante la visita se realizaron las pruebas técnicas al equipo de medida bicuerpo con repetidor, verificándose que funciona con normalidad. El equipo se encuentra ubicado en la fachada de una vivienda unifamiliar.

Durante la inspección se descartaron fugas de energía mediante prueba en vacío, evidenciándose que el sistema se encuentra en correctas condiciones de operación. El usuario manifestó inconformidad por el alto consumo; no obstante, no fue posible identificar una causa técnica asociada a fallas en el equipo o en las instalaciones.

Finalmente, se recomendó al usuario realizar un uso racional de los electrodomésticos, brindando orientación para optimizar el consumo de energía.

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 29-04-2026 al 27-05-2026, equivalente a 224 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.

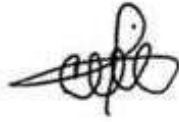
El propósito de CENS es contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor. Por ello, las solicitudes de nuestros usuarios las atendemos con responsabilidad, transparencia y calidez, dentro del marco normativo aplicable contenido principalmente en la ley 142 de 1994, resoluciones CREG, el contrato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