

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030023542

7200
CE7214

XXX, 07 de Julio de 2026

Señor(a)
CARMEN EMIRO SANGUINO
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 30331886 de 18 de Abril de 2026
Número de cuenta XXX

 FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	CARMEN EMIRO SANGUINO
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	30331886 18/04/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030023542 07/07/2026
Fecha de fijación:	11/08/2026
Fecha de desfijación:	18/08/2026
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 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 ratiro 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°: 30331886
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,

Carolina Garcia

Omaira Carolina Garcia Ortiz
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	30331886	Fecha de creación:	18/04/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	1
Peticionario:	CARMEN EMIRO SANGUINO		
Dirección:	XXXX		
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: El señor Carmen Emiro Sanguino identificado con cédula 88295940, celular XXX, en calidad de propietario, reclama por consumo de 313 kilovatios facturados en el periodo del 28-02-2026 al 28-03-2026, manifiesta es un consumo demasiado excesivo, no se explica por que el alza, manifiesta son varios los periodos que llevan reclamando y no se les soluciona. Manifiesta le realizaron revisión y dejaron un medidor temporal, solicita se les deje un medidor definitivo y en buen funcionamiento, no acepta costo de la revisión.			
Decisión: Estimado señor Carmen Emiro, 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 313 kilovatios correspondiente al período del 28-02-2026 al 28-03-2026, le daremos respuesta en los siguientes términos: Después de revisar el consumo facturado para el período 28-02-2026 al 28-03-2026, que asciende a 313 kilovatios, podemos confirmar que este no presenta una desviación significativa, ya que no supera el límite de variación permitido de 367 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 33394765, la cual no pudo ser ejecutada en la visita programada, debido a que se requería personal técnico con disponibilidad de camioneta especializada para el desarrollo de la actividad.

Por tal motivo, la orden fue reprogramada, con el fin de contar con los recursos operativos adecuados que permitieran realizar la intervención de manera segura y eficiente.

Por consiguiente, el 7 de mayo de 2026 se dio apertura al periodo probatorio, con el fin de realizar la verificación en terreno mediante la orden de inspección N.º 33460835, la cual fue ejecutada el 14 de mayo de 2026.

Durante la visita técnica se inspeccionó el predio en presencia de un familiar, verificándose que el inmueble funciona como vivienda, se encuentra habitado y cuenta con servicio monofásico bajo tarifa pospago. Se verificó un medidor marca Hexing, instalado en la fachada dentro de caja metálica, encontrándose los sellos de tapa de bornes, de caja y de tapa principal en buen estado. Se registró una carga inicial de CR 6.5 amperios. Asimismo, se inspeccionó la acometida, la cual se encontró en condiciones normales.

Se realizaron las pruebas técnicas y pruebas en vacío, las cuales arrojaron resultados conformes. Adicionalmente, se efectuó el aforo, evidenciándose que en el inmueble residen dos familias, situación que explica el incremento en el consumo de energía.

Finalmente, se procedió al sellado del medidor y de la caja, dejando el servicio normalizado. Se brindaron recomendaciones al usuario para realizar un uso eficiente del servicio de energía.

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 28-02-2026 al 28-03-2026, equivalente a 313 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