

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030024450

7200
CE7214

XXX, 15 de Julio de 2026

Señor(a)
CENAIDA GUERRERO AREVALO
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 31126114 de 24 de Junio de 2026
Número de cuenta XXX

	
FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	CENAIDA GUERRERO AREVALO
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	31126114 24/06/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030024450 15/07/2026
Fecha de fijación:	12/08/2026
Fecha de desfijación:	19/08/2026
La anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 83 de la Ley 1437 de 2011 el cual dispone: "Notificación por aviso: Cuando se desconociera 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°: 31126114
Fecha del acto que se notifica: 01/07/2026

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°:	31126114	Fecha de creación:	24/06/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	1
Peticionario:	CENaida GUERRERO AREVALO		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	01/07/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: La señora Ceniaida Guerrero Arévalo, identificada con cédula número 27.600.941, teléfono de contacto XXX, en calidad de usuaria, presenta inconformidad con el consumo de 216 kilovatios facturados en el periodo del 28 de abril al 27 de mayo de 2026. Informa que no ha adquirido más electrodomésticos			
Decisión: Apreciada señora Ceniaida Guerrero Arévalo: Reciba un cordial saludo. En primer lugar, agradecemos la oportunidad que nos brinda de conocer sus necesidades, permitiéndonos diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas. En relación con su reclamación, identificada en el asunto y relacionada con la inconformidad respecto al consumo facturado de 216 kilovatios correspondiente al período comprendido entre el 28 de abril y el 27 de mayo de 2026, nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos: Después de revisar el consumo facturado para dicho período, se verificó que el valor registrado de 216 kilovatios no presenta una desviación significativa, toda vez que no supera el límite de variación permitido, establecido en 433,62 kilovatios. Este parámetro se determina con base en los consumos registrados durante los últimos doce (12) períodos facturados, soportados en lecturas reales. De conformidad con el Capítulo 5, Cláusula 32B, literal e, del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes, el consumo de un usuario puede presentar variaciones dentro de dicho límite sin que estas se consideren significativas. En consecuencia, y de			

acuerdo con lo establecido en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, la empresa no está obligada a realizar una revisión previa a la facturación para determinar la causa de la variación presentada.

Adicionalmente, se generó la inspección técnica número 33683978, realizada el 26 de junio de 2026, durante la cual se efectuaron las pruebas correspondientes al equipo de medida. Como resultado, se evidenció que el medidor se encuentra funcionando normalmente. En el momento de la visita no fue posible contar con la presencia de la usuaria; sin embargo, se verificó que el equipo de medida registra el consumo de una cafetería y se confirmó la lectura 8324.

Teniendo en cuenta lo anterior, no es procedente acceder a su reclamación, por cuanto se confirma que el consumo facturado durante el período objeto de análisis, comprendido entre el 28 de abril y el 27 de mayo de 2026, correspondiente a 216 kilovatios, obedece a la diferencia entre las lecturas tomadas en terreno durante los ciclos de facturación.

Finalmente, es importante señalar que el consumo de energía es directamente proporcional al uso de los electrodomésticos, equipos eléctricos y tomacorrientes instalados en el inmueble. Por esta razón, recomendamos hacer un uso racional y eficiente del servicio, así como revisar periódicamente el estado y funcionamiento de los equipos eléctricos y de las instalaciones internas, con el fin de evitar incrementos en el consumo.

Le reiteramos nuestro compromiso de prestar un servicio ajustado a las necesidades de nuestros clientes y usuarios. Asimismo, le recordamos que puede comunicarse con nosotros a través de nuestros canales digitales, evitando desplazamientos que generan costos adicionales y contribuyendo al cuidado del medio ambiente. Sabemos que cada acción cuenta y que juntos podemos hacer la diferencia.

Ha sido un 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