

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030024630

7200
CE7214

XXX, 16 de Julio de 2026

Señor(a)
ELVIA ISABEL URDANETA MENDOZA
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 31061088 de 20 de Junio de 2026
Número de cuenta XXX

 FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	ELVIA ISABEL URDANETA MENDOZA
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	31061088 20/06/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030024630 16/07/2026
Fecha de fijación:	12/08/2026
Fecha de desfijación:	19/08/2026
Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 85 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°: 31061088
Fecha del acto que se notifica: 02/07/2026

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°:	31061088	Fecha de creación:	20/06/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	2
Peticionario:	ELVIA ISABEL URDANETA MENDOZA		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	02/07/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: La señora Elvia Isabel Urdaneta identificada con cédula 6298986, celular XXX, en calidad de propietaria, reclama por consumo de 216 kilovatios facturados en el periodo del 29-04-2026 al 27-05-2026 y reliquidación de consumo por valor de 134 kilovatios facturados en el periodo del 29-03-2026 al 28-04-2026, manifiesta es un consumo demasiado excesivo, que aumento sin razón, ya que mantiene los mismos electrodomesticos y el mismo nivel de utilización. No acepta costo de la revisión.			
Decisión: Estimada señora Elvia Isabel, 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, hemos identificado que el consumo del período del 29-04-2026 al 27-05-2026, equivalente a 216 kilovatios, corresponde a la diferencia de lecturas reales tomadas en terreno. De otra manera se informa que el consumo facturado para el período del 29-04-2026 al 27-05-2026, que asciende a 216 kilovatios, presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 201 kilovatios. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 12 períodos facturados, basados en lecturas reales tomadas en terreno. Dado que la desviación supera el límite permitido, la empresa estaba 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.

Así mismo, de conformidad con el capítulo 5, cláusula 32C, literal 1, del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes de CENS, y en garantía del cumplimiento del debido proceso, nuestro sistema comercial registra revisión número 33659799, por desviación significativa.

Durante la visita técnica al predio se registró una carga de 2,3 amperios. Al realizar la inspección, se verificó que el medidor se encuentra funcionando normalmente y está instalado en la fachada del inmueble, registrando el consumo de energía de una vivienda unifamiliar. Asimismo, se determinó que la variación en el consumo obedece al uso de una nevera adicional que se encuentra en funcionamiento dentro del inmueble, lo que genera un incremento en la demanda de energía.

Así mismo, se explicó al usuario el consumo registrado y facturado, brindándole la información correspondiente sobre su comportamiento de consumo. Finalmente, se le recomendó hacer un uso eficiente y racional de la energía eléctrica, con el fin de optimizar el consumo y contribuir al control de los costos asociados al servicio.

Por otra parte, se evidenció que el valor de 134 kilovatios facturados por concepto de reliquidación de consumo se cobró debido a que en el periodo anterior se liquidó por promedio ya que display de equipo de medida se encontraba apagado.

Por consiguiente, según lectura real tomada en terreno número 1897 del día 27 de mayo de 2026 se reliquido el consumo modificándose de la siguiente manera:

Para el periodo del 29-03-2026 al 28-04-2026, se modificó el consumo de 84 a 218 kilovatios, quedando una lectura ponderada de 1681 al 28-04-2026.

Visto lo anterior se confirman los consumos facturados en los periodos objeto de reclamo.

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