

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

20261030024801

7200
CE7214

XXX, 17 de Julio de 2026

Señor(a)
ESNEIDER VELASQUEZ SARABIA
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 31079637 de 22 de Junio de 2026
Número de cuenta XXX

	
FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	ESNEIDER VELASQUEZ SARABIA
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	31079637 22/06/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030024801 17/07/2026
Fecha de fijación:	12/08/2026
Fecha de desfijación:	19/08/2026
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 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 considerará 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°: 31079637
Fecha del acto que se notifica: 03/07/2026

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°:	31079637	Fecha de creación:	22/06/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	1
Peticionario:	ESNEIDER VELASQUEZ SARABIA		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	03/07/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: El señor Esneider Velasquez Sarabia, identificado con cédula 1091072465, celular XXX, en calidad de usuario, reclama por consumo de 96 kilovatios facturados en el periodo del 30-04-2026 al 26-05-2026, manifiesta es un consumo demasiado excesivo, no se explica por que el alto consumo si la vivienda lleva dos meses deshabitada. No acepta costo de la revisión.			
Decisión: Estimado señor Esneider, 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 96 kilovatios correspondiente al período del 30-04-2026 al 26-05-2026, le daremos respuesta en los siguientes términos: Después de revisar el consumo facturado para el período 30-04-2026 al 26-05-2026, que asciende a 96 kilovatios, podemos confirmar que este no presenta una desviación significativa, ya que no supera el límite de variación permitido de 344 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 33683729, la cual fue ejecutada el 27 de junio de 2026. Durante la visita técnica se realizaron las pruebas correspondientes al equipo de medida bicuerpo con repetidor, verificándose que funciona con normalidad. El equipo se encuentra ubicado en la fachada y registra correctamente la energía consumida por una vivienda.

Durante la inspección no se evidenciaron fugas de energía ni anomalías en las instalaciones eléctricas internas, registrándose una carga de 0 amperios al momento de la revisión. Adicionalmente, se intentó establecer contacto telefónico con el usuario; sin embargo, no fue posible obtener respuesta.

Así mismo, vecinos del sector manifestaron que la vivienda ha permanecido desocupada durante los últimos períodos. Al verificar la lectura del equipo de medida, se evidenció una disminución en el consumo registrado para el período actual, comportamiento concordante con las condiciones observadas durante la visita.

Finalmente, se dejaron consignados los resultados de la inspección para el correspondiente análisis del consumo facturado.

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 30-04-2026 al 26-05-2026, equivalente a 96 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