

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

20261030026960

7200
CE7214

XXX, 04 de Agosto de 2026

Señor(a)
OLGA RODRIGUEZ
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 31221206 de 06 de Julio 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°: 31221206
Fecha del acto que se notifica: 17/07/2026

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,



Omaira Carolina Garcia Ortiz
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	OLGA RODRIGUEZ
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto [X]
RADICADO ENTRADA / FECHA:	31221206 06/07/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030026960 04/08/2026
Fecha de fijación:	07/09/2026
Fecha de desfijación:	11/09/2026
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 desconozca la información sobre el destinatario, el acto 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°:	31221206	Fecha de creación:	06/07/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	2
Peticionario:	OLGA RODRIGUEZ		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	17/07/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: La señora Olga Rodriguez identificada con cédula 60423940, en calidad de usuaria, reclama por consumo de 291 kilovatios facturados en el periodo del 13-03-2026 al 13-05-2026, manifiesta es un consumo demasiado elevado, no se explica por que el aumento, si son pocos los electrodomesticos que posee, no acepta costo de la revisión.			
Decisión: Estimada señora Olga, 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 291 kilovatios correspondiente al período del 13-03-2026 al 13-05-2026, le daremos respuesta en los siguientes términos: Una vez analizada su reclamación y verificado nuestro sistema comercial, se informa que el consumo del usuario se debe normalizar a 60 días teniendo en cuenta que el periodo del 13-03-2026 al 13-05-2026, tiene una duración distinta a la mencionada, dicha normalización se realiza basado en la Clausula 32B numeral 1 literal b del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes, quedando un consumo de 282 kilovatios normalizado a 60 días. Así mismo, se revisa el consumo facturado para el período 13-03-2026 al 13-05-2026, podemos confirmar que este no presenta una desviación significativa, ya que su consumo normalizado a 60 días de 282 kilovatios no supera el límite de variación permitido de 287 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 33710974, la cual fue ejecutada el 8 de julio de 2026. Durante la visita técnica se realizaron las pruebas correspondientes al equipo de medida, verificándose que el medidor se encuentra funcionando normalmente. Asimismo, se constató que el equipo está instalado en el poste y registra el consumo de energía de una vivienda.

Como resultado de la revisión, se determinó que la variación registrada en el consumo obedece al uso de los diferentes electrodomésticos existentes en el inmueble, los cuales generan la demanda de energía reflejada en la facturación. Durante la inspección no se evidenciaron anomalías en el funcionamiento del medidor ni situaciones que afectaran la correcta medición del servicio.

Finalmente, se brindó al usuario una explicación clara sobre el comportamiento del consumo registrado y los factores que influyen en este, quedando conforme con la información suministrada y las aclaraciones proporcionadas durante la visita técnica.

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 15-03-2026 al 15-05-2026, equivalente a 291 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