

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030026982

7200
CE7214

XXX, 04 de Agosto de 2026

Señor(a)
JAVIER PRADO SANTANA
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 31356207 de 14 de Julio de 2026
Número de cuenta XXX

	
FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	JAVIER PRADO SANTANA
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto ☒
RADICADO ENTRADA / FECHA:	31356207 14/07/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030026982 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 85 de la Ley 1437 de 2011 el cual dispone Notificación por aviso "Cuando se desconoce 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."	

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°: 31356207
Fecha del acto que se notifica: 22/07/2026

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°:	31356207	Fecha de creación:	14/07/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	1
Peticionario:	JAVIER PRADO SANTANA		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	22/07/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: El señor Javier Prado Santana identificado con cédula 5488597, celular XXX, en calidad de usuario, reclama por consumo de 150 kilovatios facturados en el periodo del 27- 05-2026 al 25-06-2026, manifiesta es un consumo demasiado excesivo, no se explica por que el aumento en la factura. No acepta costo de la revisión.			
Decisión: Estimado señor Javier, 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 27-05-2026 al 25-06-2026, equivalente a 150 kilovatios, corresponde a la diferencia de lecturas reales tomadas en terreno. De otra manera se informa que el consumo facturado para el período del 27-05-2026 al 25-06-2026, que asciende a 150 kilovatios, presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 93 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 33743035, por desviación significativa.

Durante la visita técnica al inmueble se verificó un equipo de medida con repetidor, instalado en la fachada de la vivienda. Se tomó una lectura activa de 7968 kWh, evidenciándose que el servicio suministra energía a una vivienda unifamiliar.

De acuerdo con las verificaciones realizadas y la información suministrada durante la visita, se determinó que el incremento en el consumo de energía está asociado principalmente a la adquisición y puesta en funcionamiento de nuevos electrodomésticos, así como al uso constante de ventiladores, equipos que generan una mayor demanda energética y explican la variación observada en el consumo facturado.

Durante la atención se brindó al usuario la explicación correspondiente sobre el comportamiento de su consumo, aclarando los factores que han influido en su incremento. Asimismo, se recomendó hacer un uso eficiente y racional de la energía eléctrica, especialmente de los equipos de mayor consumo, con el fin de optimizar el consumo y contribuir al control de los costos reflejados en la facturación del servicio.

De acuerdo con lo anterior, se decide no acceder a su reclamación y se confirma el consumo facturado durante el período objeto de la reclamación, del 27-05-2026 al 25-06-2026, equivalente a 150 kilovatios.

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