

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

20261030026987

7200
CE7214

XXX, 04 de Agosto de 2026

Señor(a)
EDELMIRA BLANCO RODRIGUEZ
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 31206684 de 02 de Julio de 2026
Número de cuenta XXX

		FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:		XXX	
PETENTE:		EDEMIRA BLANCO RODRIGUEZ	
TIPO DE RESPUESTA:		General () Acto (X)	
RADICADO ENTRADA / FECHA:		31206684 02/07/2026	
RADICADO DE SALIDA / FECHA:		20261030026987 04/08/2026	
Fecha de fijación:		13/08/2026	
Fecha de desfijación:		20/08/2026	
Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 83 de la Ley 1437 de 2011 el cual dispone: "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°: 31206684
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,

Carolina Garcia

Omaira Carolina Garcia Ortiz
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	31206684	Fecha de creación:	02/07/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	1
Peticionario:	EDELMIRA BLANCO 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 Edelmira Blanco, identificada con cedula: 60374528, en calidad de usuaria, presenta inconformidad por el consumo de 251 kilovatios, facturados en el periodo de 07-05-2026 al 08-06-2026, informa que no ha instalado electrodomésticos nuevos, y que es muy alto el consumo, no presenta lectura actual, se informa costo de revisión (no autoriza).			
Decisión: Estimada señora Edelmira: 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 referente a la inconformidad por el consumo de 251 kilovatios, facturados en el período comprendido entre el 07-05-2026 y el 08-06-2026, nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos: Después de revisar el consumo facturado para el período 07-05-2026 al 08-06-2026, equivalente a 251 kilovatios, debemos informarle que, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo 5, Cláusula 32B, numeral 1, literal a, parágrafo 2, del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes, para las cuentas de usuario nuevas o aquellas que no cuentan con la información completa de facturación, es decir, doce (12) períodos de consumos reales o consumos diferentes de cero en facturación mensual, la empresa no está obligada a realizar una revisión previa a la facturación para determinar la causa de una posible desviación significativa. Esta disposición se encuentra en concordancia con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y con lo establecido en la Resolución CREG 105 007 de 2024.			

En estos casos, la empresa puede realizar el análisis y la verificación de la variación de consumos por iniciativa propia o a solicitud del usuario.

Atendiendo su solicitud de verificar la lectura, se generó la orden de revisión No. 33710965, ejecutada el 11-07-2026. Durante la visita, el personal técnico se desplazó hasta el inmueble, encontrando el medidor instalado en fachada. Se llamó en repetidas oportunidades a la puerta de la vivienda, sin obtener respuesta, y adicionalmente se realizaron llamadas al número telefónico registrado por la usuaria, las cuales tampoco fueron atendidas. No obstante, fue posible validar la lectura 445, superior a la previamente facturada, evidenciándose además que el medidor se encontraba en buen estado y que el predio corresponde a una vivienda familiar.

En caso de que usted desee una nueva revisión técnica especializada del equipo de medida, podrá solicitarla a través de nuestros canales de atención. Es importante tener en cuenta que dicha revisión genera un costo que deberá ser asumido por el usuario, conforme a la normatividad vigente.

De acuerdo con lo anterior, no se accede a su reclamación y se confirma que el consumo facturado durante el período objeto de reclamo corresponde a la diferencia de lecturas reales registradas por el equipo de medida.

Finalmente, es pertinente señalar que el consumo de energía es directamente proporcional al uso de los electrodomésticos y tomacorrientes instalados en el inmueble. Por ello, se recomienda hacer un uso racional y eficiente del servicio, así como revisar periódicamente el estado y funcionamiento de los equipos eléctricos para optimizar el consumo.

Le reiteramos nuestro interés en prestar un servicio ajustado a las necesidades de nuestros clientes y usuarios. Recuerde que puede contactarnos a través de nuestros canales digitales para evitar desplazamientos que generan costos adicionales y contribuyen a la conservación del medio ambiente. Sabemos que toda acción cuenta y que juntos podemos hacer la diferencia. ¡Feliz día!

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, las Resoluciones CREG, el Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes y las demás disposiciones normativas vigentes.

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:



ANGELICA ISABEL PARADA MENDEZ
AGENTE DE SERVICIO