

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

XXX, 05 de Agosto de 2026

Señor(a)
NOEL BAYOÑA PEÑARANDA
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 31465334 de 22 de Julio de 2026
Número de cuenta XXX

	
FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	NOEL BAYOÑA PEÑARANDA
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	31465334 22/07/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030027221 05/08/2026
Fecha de fijación:	24/09/2026
Fecha de desfijación:	30/09/2026
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 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°: 31465334
Fecha del acto que se notifica: 27-07-2026

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,



Yulitza Geraldin Santos Guerre
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	31465334	Fecha de creación:	22/07/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	2
Peticionario:	NOEL BAYOÑA PEÑARANDA		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	27/07/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: El señor Noel Bayoña, identificado con cédula de ciudadanía No. 9.715.425 y teléfono XXX, en calidad de usuario, presenta inconformidad por el consumo de 315 kilovatios facturados en el periodo comprendido entre el 13-03-2026 y el 13-05-2026. Indica que no dispone de lectura del medidor y manifiesta desconocer las causas del incremento reflejado en su factura. Adicionalmente, no autoriza la realización de una revisión técnica y solicita que cualquier notificación relacionada con el caso sea enviada a la dirección registrada, debido a que no cuenta con correo electrónico.			
Decisión: Estimado señor Noel Bayona En relación con su reclamación, identificada en el asunto, y que se refiere a la inconformidad por el consumo o producción de la factura consumo de 315 kilovatios facturados en el periodo del 13-03-2026 al 13-05-2026., le daremos respuesta en los siguientes términos: Después de revisar el consumo facturado para el período 13-03-2026 al 13-05-2026, que asciende a 315 kilovatios, podemos confirmar que este presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 171.61 kilovatios. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 12 períodos facturados, para los usuarios con facturación bimestral serán los 6 periodos anteriores y para los usuarios con facturación trimestral serán los 4 periodos anteriores, solo se tendrán en cuenta periodos de consumo con lecturas reales y consumos diferentes a cero, basados en lecturas reales. 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 que el día 24 de julio del año 2026, la empresa llevó a cabo revisión número 33781641. Durante la visita técnica se verificó el equipo de medida, el cual se encuentra instalado en un poste de estrategia rural y registra el consumo de una vivienda unifamiliar habitada. Se realizaron pruebas técnicas al medidor, evidenciando que funciona correctamente y sin anomalías. Asimismo, se efectuaron revisiones para detectar posibles fugas de energía, las cuales fueron descartadas.

También se realizó medición de carga de la instalación. Al consultar al usuario sobre el incremento presentado en el consumo durante periodos anteriores, este informó que temporalmente recibió familiares en su vivienda, quienes instalaron una nevera adicional. Según manifestó, dicho electrodoméstico tenía los cauchos de sellado deteriorados, lo que pudo generar un mayor consumo de energía. Actualmente, la nevera fue retirada y ya no se encuentra en funcionamiento. Finalmente, se informó al usuario el consumo que será facturado, así como los resultados de la revisión realizada, quedando conforme con la explicación brindada.

De acuerdo con lo anterior no se accede a su reclamación de 315 kilovatios facturados en el periodo del 13-03-2026 al 13-05-2026, correspondiente a las diferencias de lecturas tomadas en terreno en cada ciclo de facturación aplicado conforme a la normatividad vigente.

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.

Le reiteramos nuestro interés en prestar un servicio ajustado a las necesidades de nuestros clientes y usuarios, por eso recuerda que puedes contactarnos a través de nuestros canales digitales para evitar desplazamientos que generan costos adicionales y contribuyen a la contaminación de nuestro planeta. Sabemos que toda acción cuenta y que juntos podemos hacer la diferencia.

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.

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:



JUAN SEBASTIAN ROBLES ORTEGA
AGENTE DE SERVICIO