

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030027369

7200
CE7214

XXX, 06 de Agosto de 2026

Señor(a)
ANA DEL CARMEN BAYONA BECERRA
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 31397298 de 16 de Julio de 2026
Número de cuenta XXX

		FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:		XXX	
PETENTE:		ANA DEL CARMEN BAYONA BECERRA	
TIPO DE RESPUESTA:		General () Acto (X)	
RADICADO ENTRADA / FECHA:		31397298 16/07/2026	
RADICADO DE SALIDA / FECHA:		20261030027369 06/08/2026	
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°: 31397298
Fecha del acto que se notifica: 23/07/2026

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°:	31397298	Fecha de creación:	16/07/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	2
Peticionario:	ANA DEL CARMEN BAYONA BECERRA		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	23/07/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: La señora Ana del Carmen Bayona Becerra, identificada con cédula de ciudadanía No. 27.814.001 y teléfono de contacto XXX, en calidad de propietaria, presenta inconformidad respecto al consumo de 475 kilovatios facturados en el período comprendido entre el 10 de marzo y el 10 de mayo de 2026. La usuaria manifiesta que no ha adquirido nuevos electrodomésticos ni realizado modificaciones en sus hábitos de consumo que justifiquen el incremento registrado en la facturación.			
Decisión: Apreciada señora Ana del Carmen Bayona Becerra: Reciba un cordial saludo. En primera medida, agradecemos la oportunidad que nos brinda de conocer sus necesidades, lo que nos permite diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas. En atención a su reclamación, y una vez revisada la información registrada en nuestro sistema comercial, le informamos que el consumo facturado correspondiente al período comprendido entre el 10 de marzo y el 10 de mayo de 2026, equivalente a 475 kilovatios, corresponde a la diferencia entre las lecturas reales tomadas en terreno durante los respectivos ciclos de facturación. Después de analizar el consumo registrado para dicho período, se evidenció una desviación significativa, toda vez que supera el límite de variación permitido de 238,73 kilovatios. Este parámetro se determina con base en los consumos registrados durante los últimos seis períodos facturados para usuarios con facturación bimestral, considerando únicamente lecturas reales tomadas en terreno.			

Dado que la desviación excedió el límite establecido, la empresa se encontraba obligada a efectuar una revisión previa a la facturación con el propósito de identificar las causas de dicha variación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

Así mismo, en cumplimiento de lo establecido en el Capítulo 5, Cláusula 32C del Contrato de Prestación de Servicios Públicos con Condiciones Uniformes de CENS y en garantía del debido proceso, nuestro sistema comercial registra la realización de la inspección técnica No. 33753936.

Durante esta inspección se efectuaron pruebas técnicas al equipo de medida, encontrándose que este funciona de manera normal y registra adecuadamente el consumo de una vivienda. Se verificó que el medidor se encuentra instalado en el poste del transformador y, al momento de la visita, no se evidenciaron fugas de energía ni fallas en las instalaciones eléctricas internas. Durante la revisión, usted manifestó inconformidad frente al incremento del consumo, indicando que mantiene los mismos electrodomésticos y que únicamente había incorporado el uso de una freidora eléctrica. No obstante, se evidenció que para el período posterior el consumo presentó una disminución. Esta información le fue explicada durante la visita técnica, junto con el consumo objeto de facturación, quedando conforme con la información suministrada. Se confirmó la lectura registrada por el medidor.

De acuerdo a lo anterior, no se accede a su reclamación, toda vez que el consumo facturado durante el período comprendido entre el 10 de marzo y el 10 de mayo de 2026, equivalente a 475 kilovatios, corresponde a consumos efectivamente registrados mediante lecturas reales tomadas en terreno durante cada ciclo de facturación.

Finalmente, es importante recordar que el consumo de energía eléctrica es directamente proporcional al uso de los electrodomésticos y demás equipos conectados en el inmueble. Por esta razón, recomendamos hacer un uso racional y eficiente del servicio, así como revisar periódicamente el estado de los equipos eléctricos y de las instalaciones internas para evitar incrementos en el consumo.

Reiteramos nuestro compromiso de brindar un servicio oportuno y ajustado a las necesidades de nuestros usuarios. Le recordamos que puede comunicarse con nosotros a través de nuestros canales de atención digitales, evitando desplazamientos innecesarios, reduciendo costos y contribuyendo al cuidado del medio ambiente.

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:



YURIDIA ORTEGA SERRANO
AGENTE DE SERVICIO