

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030028031

7200
CE7214

XXX, 12 de Agosto de 2026

Señor(a)
DIOSELINA MARTINEZ ORTEGA
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 31409267 de 17 de Julio de 2026
Número de cuenta XXX

 FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	DIOSELINA MARTINEZ ORTEGA
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	31409267 17/07/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030028031 12/08/2026
Fecha de fijación:	27/08/2026
Fecha de desfijación:	02/09/2026
En atención 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 fotográfica 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 setimo 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°: 31409267
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,

Carolina Garcia

Omaira Carolina Garcia Ortiz
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°: 31409267	Fecha de creación: 17/07/2026
Número de cuenta: XXX	Meses reclamados: 1
Petionario: DIOSELINA MARTINEZ ORTEGA	
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: La señora Dioselina Martínez con documento 26777219 teléfono XXX, reclama a CENS por el consumo de 388 kilovatios durante el periodo de 13-03-2026 al 12-05-2026, no presenta lectura, no autoriza revisión, manifiesta que es un consumo demasiado alto	
Decisión: Estimada señora Dioselina, 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 388 kilovatios para el periodo de 13-03-2026 al 12-05-2026, le daremos respuesta en los siguientes términos: Después de revisar el consumo facturado para el período 13-03-2026 al 12-05-2026, equivalente a 388 kilovatios, podemos confirmar que este presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 263 kilovatios. este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 12 períodos facturados o 6 en caso de usuarios con facturación bimensual, 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 capítulo 5, cláusula 32c, literal 3, 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 33770007 en la cual se realizaron pruebas técnicas al equipo de medida, evidenciando que este se encuentra funcionando dentro de los parámetros normales. El medidor se encuentra ubicado en estrategia rural registra el consumo correspondiente a una vivienda unifamiliar.

Durante la inspección se evidenció el uso de una nevera que presenta condiciones de funcionamiento deficientes, situación que puede generar un incremento en el consumo de energía. Por tal motivo, se recomendó al usuario realizar el mantenimiento correctivo o el reemplazo del equipo.

Asimismo, se efectuó una prueba de vacío, descartándose fugas de energía y anomalías en las instalaciones eléctricas internas. Se brindó explicación al usuario sobre el consumo facturado y se recomendaron prácticas de uso eficiente y racional de la energía eléctrica.

En consecuencia, no se evidencian fallas en el equipo de medida ni en la instalación eléctrica interna que justifiquen el incremento del consumo registrado.

De acuerdo con lo anterior, no se accede a su reclamación y se confirma el consumo facturado en el periodo objeto de reclamo

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.

Finalmente, es pertinente referir que el consumo es directamente proporcional al uso que se dé a los electrodomésticos presentes en el inmueble, como de las fuentes de energía tomacorrientes, así las cosas, se recomienda hacer uso racional y adecuado del servicio, tomando acciones eficaces para evitar el aumento del consumo de energía en el inmueble, igualmente se recomienda validar 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 y así evitar desplazamientos que le generan sobre costos y contaminan nuestro planeta. sabemos que toda acción cuenta y que juntos podemos hacer la diferencia.

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: 95,000 Resuelto por:



KAREN DAYANNA CASTILLA SALAZAR
AGENTE DE SERVICIO