

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030028706

7200
CE7214

XXX, 18 de Agosto de 2026

Señor(a)
BRENDA CONTRERAS SERRANO
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 31433153 de 21 de Julio de 2026
Número de cuenta XXX

		FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:		XXX	
PETENTE:		BRENDA CONTRERAS SERRANO	
TIPO DE RESPUESTA:		General () Acto (X)	
RADICADO ENTRADA / FECHA:		31433153 21/07/2026	
RADICADO DE SALIDA / FECHA:		20261030028706 18/08/2026	
Fecha de fijación:		10/09/2026	
Fecha de desfijación:		16/09/2026	
Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 88 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 sexto 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°: 31433153
Fecha del acto que se notifica: 30/07/2026

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°:	31433153	Fecha de creación:	21/07/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	1
Peticionario:	BRENDA CONTRERAS SERRANO		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	30/07/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: La señora Brenda Contreras Serrano identificada con cédula 1091592952, celular XXX, en calidad de usuaria, reclama por consumo de 389 kilovatios facturados en el periodo del 31-05-2026 al 30-06-2026, manifiesta es un consumo demasiado elevado, no se explica por que se altero si mantiene los mismos electrodomesticos. No acepta costo de la revisión.			
Decisión: Estimada señora Brenda, 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 31-05-2026 al 30-06-2026, equivalente a 389 kilovatios, corresponde a la diferencia de lecturas reales tomadas en terreno. De otra manera se informa que el consumo facturado para el período del 31-05-2026 al 30-06-2026, que asciende a 389 kilovatios, presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 322 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 33770037, por desviación significativa.

Durante la visita técnica se realizaron las pruebas correspondientes al equipo de medida bicuerpo, verificándose que este se encuentra funcionando normalmente y registrando adecuadamente el consumo de energía de una vivienda y de un local anexo donde funciona una tienda.

Asimismo, durante la inspección no se evidenciaron fugas de energía ni anomalías en las instalaciones eléctricas internas del inmueble que pudieran afectar la correcta medición del servicio. Como parte de la revisión, se identificó un equipo de refrigeración que presenta una carga constante de 4,6 amperios, condición que puede influir de manera significativa en el consumo de energía registrado.

Por lo anterior, se recomendó al usuario realizar un seguimiento al funcionamiento y estado de este equipo, así como implementar medidas de uso eficiente de la energía, con el fin de optimizar el consumo y contribuir al control de los costos reflejados en la facturación del servicio. Durante la visita se brindaron las explicaciones correspondientes sobre el comportamiento del consumo registrado y las condiciones encontradas en la inspección.

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 31-05-2026 al 30-06-2026, equivalente a 389 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