

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

XXX, 18 de Agosto de 2026

Señor(a)
ALVARO LIZARAZO QUINTERO
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 31477943 de 23 de Julio de 2026
Número de cuenta XXX

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	ALVARO LIZARAZO QUINTERO
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	31477943 23/07/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030028713 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 83 de la Ley 1437 de 2011 el cual dispone Notificación por aviso "Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el acta 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°: 31477943
Fecha del acto que se notifica: 31-07-2026

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°:	31477943	Fecha de creación:	23/07/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	CE7214
Peticionario:	ALVARO LIZARAZO QUINTERO		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	31/07/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: El señor Alvaro Lizarazo Quintero identificado con cédula 88173915, celular XXX, en calidad de usuario, reclama por consumo de 236 kilovatios facturados en el periodo del 28- 05-2026 al 26-06-2026, manifiesta es un consumo demasiado excesivo, no se explica por que el aumento sin haber razón, no acepta costo de la revisión.			
Decisión: Estimado señor Álvaro, 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 de 236 kilovatios correspondiente al período del 28-05-2026 al 26-06-2026, le daremos respuesta en los siguientes términos: Después de revisar el consumo facturado para el período 28-05-2026 al 26-06-2026, que asciende a 236 kilovatios, podemos confirmar que este no presenta una desviación significativa, ya que no supera el límite de variación permitido de 317 kilovatios. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 12 períodos facturados, basados en lecturas reales. Conforme al capítulo 5, cláusula 32B, literal e, del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes, el consumo del usuario puede variar hasta el límite indicado sin que se considere un aumento significativo. Por lo tanto, la empresa no está 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.

Sin embargo, según su solicitud, se generó la orden de inspección número 33781666, la cual fue ejecutada el 24 de julio de 2026. Durante la visita técnica se realizaron las pruebas correspondientes al equipo de medida, verificándose que este se encuentra funcionando normalmente y registrando adecuadamente el consumo de energía de una vivienda.

Asimismo, durante la inspección no se evidenciaron fugas de energía ni daños en las instalaciones eléctricas internas que pudieran afectar la correcta medición del servicio o justificar una variación atípica en el consumo registrado.

Durante la revisión se observó que los equipos de refrigeración presentes en el inmueble se encontraban operando con un nivel elevado de carga, condición que puede generar un incremento significativo en el consumo de energía. Por tal motivo, se recomendó al usuario realizar seguimiento a estos equipos, verificar su estado de funcionamiento y promover un uso eficiente de los mismos.

Adicionalmente, el usuario manifestó haber incrementado el tiempo de utilización de los ventiladores debido a las condiciones climáticas recientes, situación que también puede influir en el aumento del consumo de energía registrado en los últimos periodos.

De acuerdo con lo anterior, no se accede a su reclamación y se confirma que el consumo facturado durante el período objeto de la reclamación, del 28-05-2026 al 26-06-2026, equivalente a 236 kilovatios, corresponde a las diferencias de lecturas tomadas en terreno en cada ciclo de facturación.

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: 54,250

Resuelto por:



CLAUDIA PATRICIA PENARANDA LOP
AGENTE DE SERVICIO