

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030030839

7200
CE7214

XXX, 31 de Agosto de 2026

Señor(a)
LEIDY JOHANA SILVA GONZALEZ
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico XXX
XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 31620423 de 06 de Agosto de 2026
Número de cuenta XXX

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°: 31620423
Fecha del acto que se notifica: 14/08/2026

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

		FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:		XXX	
PETENTE:		LEIDY JOHANA SILVA GONZALEZ	
TIPO DE RESPUESTA:		General () Acto (X)	
RADICADO ENTRADA / FECHA:		31620423 06/08/2026	
RADICADO DE SALIDA / FECHA:		20261030030839 31/08/2026	
Fecha de fijación:		23/09/2026	
Fecha de desfijación:		29/09/2026	
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 desconociera 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."			

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	31620423	Fecha de creación:	06/08/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	2
Peticionario:	LEIDY JOHANA SILVA GONZALEZ		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	14/08/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: La señora Leidy Johana Silva Gonzalez, celular XXX, en calidad de usuario del servicio, presenta reclamo por los consumos facturados de 2206 y 2317 kilovatios de los periodos del 13-05-2026 al 10-07-2026. Reporta lectura 21491 tomada el día 06-08-2026. Solicita revisión por alto consumo y acepta el costo. Se informa que aunque la visita sea fallida por causa del usuario esta será cobrada. Favor llamar antes de ir.			
Decisión: Estimada señora Leidy: En relación con su reclamación, identificada en el asunto, y que se refiere a la inconformidad por los consumos o producción de las facturas de 2206 kilovatios, 2317 kilovatios, correspondientes a los períodos del 13-05-2026 al 10-07-2026, le daremos respuesta en los siguientes términos: Después de revisar los consumos facturados para los períodos en reclamación, que ascienden a 2206 kilovatios, 2317 kilovatios, podemos confirmar que estos no presentan una desviación significativa, ya que no superan el límite de variación permitido: Para el consumo facturado de 2206 kilovatios del periodo del 13-05-2026 al 11-06-2026, el límite de variación permitido es de 2554.28 kilovatios. Para el consumo facturado de 2317 kilovatios del periodo del 12-06-2026 al 10-07-2026, el límite de variación permitido es de 2655.88 kilovatios. Estos límites se establecen 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.

No obstante, por solicitud del usuario se generó orden de revisión N°. 33833334 la cual fue finalizada el día 13-08-02026 con la siguiente observación: se atiende solicitud generada por el usuario para verificación de alto consumo, se llamó al usuario antes de ir, pero no se obtuvo respuesta; se llega al sitio se encuentra predio solo, medidores dentro del edificio el cual no cuenta con portería ni administración impidiendo la verificación del medidor. Actividad económica: estancos bares.

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, 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.

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. ¡Feliz día!

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: 3,034,930

Resuelto por:



LEYDI CAROLINA CARRASCAL EPALZ
AGENTE DE SERVICIO