

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

20261030031084

7200
CE7214

XXX, 01 de Septiembre de 2026

Señor(a)
FABIO ORTIZ PUERTO
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 31679110 de 10 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°: 31679110
Fecha del acto que se notifica: 18-08-2026

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,



Angelica Isabel Parada Mendez
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	FABIO ORTIZ PUERTO
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	31679110 10/08/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030031084 01/09/2026
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 desconozca 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°:	31679110	Fecha de creación:	10/08/2026
Número de cuenta:	XXX	mes reclamados:	1
Peticionario:	FABIO ORTIZ PUERTO		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	18/08/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: El señor Fabio Ortiz Puerto con cédula 13.446.589 de XXX y teléfono XXX en calidad de propietario presenta reclamo por el consumo facturado de 324 kilovatios en el periodo del 12-06-2026 al 10-07-2026 con factura 1092025208, manifiesta inconformidad ya que no ha realizado cambios significativos en su consumo que justifique el incremento, no aprueba revisión del medidor y requiere ser notificado a la dirección XXX.			
Decisión: Estimado señor Fabio Ortiz Puerto, le saludamos y agradecemos en primera medida la oportunidad que nos brinda de conocer sus necesidades e inconformidades, para que a partir de ellas logremos diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas. En atención a su reclamación por el consumo facturado de 324 kilovatios en el periodo mensual del 12-06-2026 al 10-07-2026, le daremos respuesta en los siguientes términos. En la verificación en nuestro sistema comercial hemos identificado que los 324 kilovatios facturados, corresponden a la diferencia de lecturas reales tomadas en terreno, en particular, la lectura 9.711 verificada el 10-07-2026 mediante revisión 33737896 y la lectura 9.937 verificada el 17-08-2026 mediante revisión 33851339, confirmando que las lecturas tomadas por la empresa son correctas. Continuando con la verificación, se encontró que el consumo reclamado presenta una desviación significativa, ya que los 324 kilovatios facturados en los 29 días del periodo de facturación del 12-06-2026 al 10-07-2026, superaron el límite de variación permitido de 286 kilovatios; este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 12 meses, basados en lecturas reales tomadas en terreno.			

Dado que la desviación supera el límite permitido, la empresa estaba obligada a realizar una revisión para determinar la causa de la desviación, de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994; por lo que CENS ejecutó visita técnica 33851339 el 17-08-2026, la cual no pudo ser efectiva; se llamó al número indicado por el cliente pero no respondieron a las llamadas, se llegó al sitio y se encontró el inmueble solo, solo se pudo observar medidor en buen estado y verificar la lectura 9.937.

Así mismo, de conformidad con el capítulo 5, cláusula 32 C, literal 2 de la identificación de la causa de la desviación significativa con fundamento en el análisis histórico de la información del cliente, CENS consultará toda la información comercial y técnica disponible en su sistema de información, para identificar la posible causa de la desviación. Esta información corresponde a utilización de modelos de analítica de datos, para identificar los motivos de ocasionaron la variación del consumo, entre otros los siguientes: cambios de medidor, normalización de la medida por procesos administrativos, cambios de uso o hábitos de consumos.

Con la lectura 9.937 verificada el 17-08-2026 mediante revisión 33851339, se realiza proyección dando como resultado que de mantenerse el mismo hábito de consumo que se tiene hasta ese momento, el consumo mensual para el siguiente periodo será un poco inferior que el del periodo en reclamación.

De acuerdo con lo anterior, no se accede a su reclamación y se confirma el consumo facturado durante el período mensual objeto de la reclamación del 12-06-2026 al 10-07-2026 equivalente a 324 kilovatios, ya que corresponde a las diferencias de lecturas tomadas en terreno en cada ciclo de facturación y al consumo de energía que presenta el inmueble.

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.

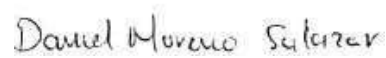
Ha sido un verdadero gusto atenderle.

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:



DANIEL MORENO SALAZAR

AGENTE DE SERVICIO