

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030031100

7200
CE7214

XXX, 01 de Septiembre de 2026

Señor(a)
YESID QUINTERO ROMERO
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX Santander

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 31696129 de 12 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°: 31696129
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,

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:	YESID QUINTERO ROMERO
TIPO DE RESPUESTA:	General ☒ Acto ☐
RADICADO ENTRADA / FECHA:	31696129 12/08/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030031100 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°:	31696129	Fecha de creación:	12/08/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	1
Peticionario:	YESID QUINTERO ROMERO		
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 Yesid Quintero Romero con documento 1978998 teléfono XXX en calidad de usuario reclama CENS por el consumo de 447 kilovatios durante el periodo de 08-03-2026 al 08-05-2026 manifiesta que es un consumo excesivamente alto, no comprende a que se debe si mantienen los mismos electrodomesticos			
Decisión: Estimado señor Yesid Quintero. 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 447 kilovatios para el periodo de 08-03-2026 al 08-05-2026, le daremos respuesta en los siguientes términos: Después de revisar el consumo facturado para el período 08-03-2026 al 08-05-2026, equivalente a 447 kilovatios, podemos confirmar que este presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 407 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 33857183 en la cual se realiza revisión y se encuentra medidor funcionando normal el mismo está ubicado en fachada y le registra energía a una vivienda unifamiliar. se descartan fugas de energía y daños eléctricos internos. se evidencia que el alto consumo se debe al uso de su nevera la cual se encuentra funcionando en mal estado. se le recomienda realizar el cambio de la misma y hacer uso eficiente del servicio de energía.

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.

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.

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: 394,000

Resuelto por:



KAREN DAYANNA CASTILLA SALAZAR
AGENTE DE SERVICIO