CENS Grupo epm

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030031877

7200
CE7214

XXX, 07 de Septiembre de 2026

Señor(a)
CELIAR RAMIREZ CLAVIJO
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 31728515 de 15 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°: 31728515
Fecha del acto que se notifica: 26/08/2026

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


CENS

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.

NÚMERO USUARIO: XXX
PETENTE: CELIAR RAMIREZ CLAVIJO
TIPO DE RESPUESTA: General ( ) Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA: 31728515 15/08/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20261030031877 07/09/2026
Fecha de fijación: 26/10/2026
Fecha de desfijación: 30/10/2026

Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 69 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°: 31728515	Fecha de creación: 15/08/2026
Número de cuenta: XXX	Meses reclamados: 2
Peticionario: CELIAR RAMIREZ CLAVIJO	
Dirección: XXX	
Teléfono: XXX	
Municipio: XXX	Departamento: XXX
Fecha respuesta: 26/08/2026	
Causa del reclamo: Inconformidad con el consumo o producción factura	

Detalle de lo solicitado:
El señor Celiar Ramírez Clavijo, identificado con cédula 88295476, celular XXX, en calidad de usuario, reclama por consumo de 317 kilovatios facturados en el periodo del 20-03- 2026 al 20-05-2026, manifiesta es un consumo demasiado elevado, no se explica por qué el aumento de la factura, no acepta costo de la revisión.

Decisión:
Apreciado señor Celiar,

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.

Teniendo en cuenta que su solicitud se refiere a la inconformidad con el consumo de 317 kilovatios facturados en el período comprendido entre el 20 de marzo y el 20 de mayo de 2026, le daremos respuesta en los siguientes términos:

Se informa que el consumo facturado para el período del 20-03-2026 al 20-05-2026, que asciende a 317 kilovatios, presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 198 kilovatios. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 12 períodos facturados, basados en lecturas reales tomadas en terreno.

Es importante mencionar, que por obtener un consumo mínimo de subsistencia el cual es cantidad mínima de electricidad utilizada en un mes por un suscriptor o usuario típico para satisfacer necesidades básicas, la empresa no está obligada a realizar una revisión previa a la facturación para determinar la causa de una posible desviación significativa. Esta disposición se encuentra en concordancia con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, en cumplimiento de lo estipulado en la resolución CREG 105 007 de 2024 y la cláusula 32C. - Procedimiento para investigar la causa que originó la desviación significativa en el consumo, como garantía del cumplimiento del debido proceso CENS adelantara las siguientes etapas:

2. Identificación de la causa de la desviación significativa con fundamento en el análisis histórico de la información del cliente: De no haberse podido comprobar la causa de la desviación durante la lectura, según lo indicado en el numeral anterior, CENS consultara toda la información comercial y técnica disponible en su sistema de información, para identificar la posible causa de la desviación.

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 20-03-2026 al 20-05-2026, equivalente a 317 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