

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

20261030031894

7200
CE7214

XXX, 07 de Septiembre de 2026

Señor(a)
DEILI CAROLINA OSORIO GARCIA
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 31840486 de 26 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°: 31840486
Fecha del acto que se notifica: 27/08/2026

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:	DEILI CAROLINA OSORIO GARCIA
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	31840486 26/08/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030031894 07/09/2026
Fecha de fijación:	22/09/2026
Fecha de desfijación:	28/09/2026

(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°: 31840486	Fecha de creación: 26/08/2026
Número de cuenta: XXX	Meses reclamados: 1
Petionario: DEILI CAROLINA OSORIO GARCIA	
Dirección: XXX	
Teléfono: XXX	
Municipio: XXX	Departamento: XXX
Fecha respuesta: 27/08/2026	
Causa del reclamo: Inconformidad con el consumo o producción factura	
Detalle de lo solicitado: Turno G9. La señora Deili Carolina Osorio García, usuaria del servicio (inquilina), identificada con cédula venezolana 19.914.481 y teléfono Nro. XXX, presenta reclamo por consumo de 158 kilovatios facturados del 25 de julio al 24 de agosto de 2026, informa que desde julio compro una nevera ahorradora y no entiende porqué se le está aumentado tanto el consumo. Informa no tener correo. Nota: Se le informa que, las sumas no objeto de reclamo son un valor que puede ir pagando en lo que CENS emite una respuesta, sin embargo, de acuerdo con la respuesta que se otorgue a la reclamación deberá o no pagar una suma diferente.	
Decisión: Estimada señora Deili Carolina Osorio García Agradecemos sinceramente que nos haya compartido sus inquietudes. Para nosotros, sus comentarios son valiosos, ya que nos permiten mejorar continuamente y ofrecer soluciones ajustadas a sus necesidades. Tras revisar detalladamente su reclamación y consultar nuestro sistema comercial, le informamos que los consumos de 158 kilovatios (25 de julio al 24 de agosto de 2026). Corresponden a la diferencia entre lecturas reales tomadas en terreno.	

Al analizar el consumo, se identifica que, presentan una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 131.15 kilovatios, respetivamente. Este límite se calcula con base en el promedio de los consumos registrados en los últimos 12 períodos de facturación, también obtenidos mediante lecturas reales.

De acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, cuando se presenta una desviación significativa, la empresa debe realizar una revisión previa a la facturación para determinar su causa. No obstante, según lo establecido en el Capítulo 5, Cláusula 32C, numeral 2 del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes de CENS, esta revisión no es obligatoria si la causa de la desviación puede identificarse mediante el análisis histórico de la información del cliente.

La facturación debe efectuarse con base en consumos medidos, y la empresa solo está obligada a adelantar actuaciones adicionales cuando se presenten irregularidades o desviaciones que lo ameriten. En su caso particular, el consumo reclamado de 158 kilovatios, no supera el consumo de subsistencia el cual corresponde a 173 kilovatios mes en municipios con climas cálidos, por debajo de 1.000 metros sobre el nivel del mar.

En consecuencia, no se accede a su reclamación, y se confirma que el consumo facturado corresponde a lecturas reales tomadas en terreno durante el período mencionado.

Finalmente, le recordamos que el consumo de energía está directamente relacionado con el uso de electrodomésticos y tomacorrientes en el inmueble. Por ello, le recomendamos hacer un uso racional del servicio, revisar periódicamente sus equipos eléctricos y verificar el estado de las conexiones internas.

Reiteramos nuestro compromiso con la calidad del servicio y con la atención oportuna a nuestros usuarios. Le invitamos a utilizar nuestros canales digitales, que le permiten realizar trámites sin desplazamientos, contribuyendo así al cuidado del medio ambiente.

Quedamos atentos a sus inquietudes. Ha sido un 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: 72,000

Resuelto por:



GABRIELA MARIA LOPEZ YEPES
AGENTE DE SERVICIO