

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

20261030031908

7200
CE7214

XXX, 07 de Septiembre de 2026

Señor(a)
MAYERLY VACCA DURAN
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 31782752 de 20 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°: 243982
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,



Angelica Isabel Parada Mendez
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

		FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:		XXX	
PETENTE:		MAYERLY VACCA DURAN	
TIPO DE RESPUESTA: General () Acto (X)			
RADICADO ENTRADA / FECHA:		31782752 20/08/2026	
RADICADO DE SALIDA / FECHA:		20261030031908 07/09/2026	
Fecha de fijación:		25/09/2026	
Fecha de desfijación:		01/10/2026	
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 desconoce 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 sexto del aviso."			

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	31782752	Fecha de creación:	20/08/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	2
Peticionario:	MAYERLY VACCA DURAN		
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: La señora Mayerly Vacca Duran, identificada con cédula 1.007.388.793 expedida en XXX, teléfonos: XXX- XXX en su calidad de usuaria del servicio manifiesta inconformidad con el consumo o producción de la factura: -18/06/2026 a 17/07/2026 consumo de 437 kilovatios. -18/07/2026 a 17/08/2026 consumo de 429 kilovatios. Informa en el lugar funciona un asadero, solo cuentan con dos (2) bombillos y dos (2) neveras, no se han instalado nuevos aparatos electrónicos, lo cual no comprende la variación en el consumo y el valor facturados en los dos últimos periodos. Por lo anterior, solicita verificación y determinación del consumo, no presenta lectura actual y no acepta cobro de la revisión.			
Decisión: Estimada señora Mayerly Vacca Duran, 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 correspondiente a los siguientes periodos de facturación:			

-18/06/2026 a 17/07/2026 consumo de 437 kilovatios.

-18/07/2026 a 17/08/2026 consumo de 429 kilovatios.

Le daremos respuesta en los siguientes términos:

Después de revisar el consumo facturado para el período del 18/06/2026 a 17/07/2026, que asciende a 437 kilovatios, podemos confirmar que este presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 304.37 kilovatios límite superior. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 12 períodos facturados, 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 el capítulo 5, cláusula 32C, literal 1, del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes de CENS, y en garantía del cumplimiento del debido proceso, nuestro sistema comercial registra que, la empresa llevó a cabo esta revisión número 33894665 por desviación significativa, con la siguiente observación:

Se realizan pruebas técnicas a equipo de medida este se encuentra funcionando normal; registra el consumo de un asadero de pollos.

En el momento de la revisión no se encontraron fugas ni fallas en las instalaciones eléctrica; usuario presenta inconformidad por el alto consumo ya que se puede evidenciar una carga de 5 amperios al equipo de frio.

Por lo anterior; se le informa al usuario verificar ya que no es normal el consumo; se le explica el consumo a facturar quedando conforme.

De la misma manera, se verifica la lectura del medidor, registrando 17077, la cual es superior y acorde con la lectura facturada, evidenciando que no se presentó error en la toma de lectura.

Después de revisar el consumo facturado para el período del 18/07/2026 a 17/08/2026 que asciende a 429 kilovatios, podemos confirmar que este no presenta una desviación significativa, ya que no supera el límite de variación permitido de 434.96 kilovatios 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.

De acuerdo con lo anterior, no se accede a su reclamación y se confirman los consumos facturados durante los períodos objeto de la reclamación, del 18/06/2026 a 17/07/2026 consumo de 437 kilovatios; 18/07/2026 a 17/08/2026 consumo de 429 kilovatios, 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.

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: 767,614

Resuelto por:



Marly Brigidh Yaruro Sanchez
AGENTE DE SERVICIO