NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

20261030032504

7200
CE7214

XXX, 10 de Septiembre de 2026

Señor(a)
REYNEL GOMEZ BECERRA
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 31661736 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°: 31661736
Fecha del acto que se notifica: 31/8/2026

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: REYNEL GOMEZ BECERRA
TIPO DE RESPUESTA: General ( ) Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA: 31661736 10/08/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20261030032504 10/09/2026
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°:	31661736	Fecha de creación:	10/08/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	2
Peticionario:	REYNEL GOMEZ BECERRA		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	31/08/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		

Detalle de lo solicitado:
El señor Reynel Gomez Becerra identificado con cédula 13260104, en calidad de usuario, reclama por consumo de 389 kilovatios facturados en el periodo del 09-04-2026 al 09-06-2026, manifiesta es un consumo demasiad excesivo e indica no se explica por que si solo tienen unos bombillos y la nevera y le parece exagerado para el nivel de utilización, manifiesta será que están tomando mal la lectura, no acepta costo de la revisión.

Decisión:
Estimado señor Reynel,

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 de 389 kilovatios correspondiente al período del 09-04-2026 al 09-06-2026, le daremos respuesta en los siguientes términos:

Una vez analizada su reclamación y verificado nuestro sistema comercial, se informa que el consumo del usuario se debe normalizar a 60 días teniendo en cuenta que el periodo del 09-04-2026 al 09-06-2026, tiene una duración distinta a la mencionada, dicha normalización se realiza basado en la Clausula 32B numeral 1 literal b del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes, quedando un consumo de 376 kilovatios normalizado a 60 días.

Así mismo, se revisa el consumo facturado para el período 09-04-2026 al 09-06-2026, podemos confirmar que este no presenta una desviación significativa, ya que su consumo normalizado a 60 días de 376 kilovatios no supera el límite de variación permitido de 385

kilovatios. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados 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.

Sin embargo, se generó la orden de inspección N.° 33857743, la cual fue ejecutada el 21 de agosto de 2026. Durante la visita técnica se registró una carga de 2,1 amperios. Al realizar la inspección, se verificó que el medidor se encuentra funcionando correctamente y está instalado en el poste, registrando adecuadamente el consumo de energía de una vivienda unifamiliar.

Asimismo, se descartó la existencia de fugas de energía y daños en las instalaciones eléctricas internas, evidenciándose condiciones normales de funcionamiento tanto del equipo de medida como de la red eléctrica asociada al servicio.

De acuerdo con la información suministrada por el usuario y las verificaciones realizadas en terreno, se determinó que el incremento en el consumo estuvo asociado al funcionamiento de una nevera que se encontraba en mal estado, la cual generaba una mayor demanda de energía. El usuario informó que dicho electrodoméstico ya fue reparado recientemente, por lo que se espera una normalización del consumo en los períodos posteriores.

Durante la visita se brindó al usuario la explicación correspondiente sobre el consumo facturado y los factores que influyeron en su comportamiento. Finalmente, se le recomendó hacer un uso eficiente y racional del servicio de energía y realizar mantenimiento periódico a los electrodomésticos, con el fin de optimizar el consumo y contribuir al control de los costos reflejados en la facturación.

De acuerdo con lo anterior, no se accede a su reclamación y se confirma que el consumo facturado durante el período objeto de la reclamación, del 09-04-2026 al 09-06-2026, equivalente a 389 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.

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