

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

20261030033382

7200
CE7214

XXX, 16 de Septiembre de 2026 Señor(a)

BELKIS RUIZ

XXX

Teléfono XXX

Correo Electrónico

XXX

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 31748895 de 18 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°: 31748895

Fecha del acto que se notifica: 03/09/2026

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:	BELKIS RUIZ
TIPO DE RESPUESTA: General () Acto (X)	
RADICADO ENTRADA / FECHA:	31748895 18/08/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030033382 16/09/2026
Fecha de fijación:	05/10/2026
Fecha de desfijación:	09/10/2026
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 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 considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso."	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	31748895	Fecha de creación:	18/08/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	1
Peticionario:	BELKIS RUIZ		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	03/09/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: La señora Belkis Ruiz, identificada con cédula 8.601.547 de XXX, teléfono XXX, en calidad de usuaria del servicio, presenta inconformidad con el consumo facturado de 443 kilovatios correspondiente al período comprendido entre el 04 de julio de 2026 al 03 de agosto de 2026. La usuaria manifiesta que desconoce el cobro generado en este último período de facturación, debido a que evidencia un consumo superior al esperado. Por tal motivo, solicita la verificación de la lectura registrada en terreno y la revisión del estado del medidor, con el fin de determinar si el consumo facturado corresponde al consumo real y confirmar que el equipo de medida se encuentra operando correctamente. La usuaria informa que no cuenta con correo electrónico, por lo que solicita que la respuesta a su reclamación sea enviada de manera física a la vivienda asociada al servicio.			
Decisión: Estimada señora Belkis Ruiz, La 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 de 443 kilovatios correspondiente al período comprendido entre el 04 de julio de 2026 al 03 de agosto de 2026, le daremos respuesta en los siguientes términos: Después de revisar el consumo, de 443 kilovatios, facturados durante el período comprendido entre el 04 de julio de 2026 y el 03 de agosto de 2026, podemos confirmar que este consumo no presenta una desviación significativa, ya que no supera el límite de variación permitido			

sobre el consumo de 594.40 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 revisión número 33899841, efectuada en terreno el día 27 de agosto de 2026, en donde se encontró lectura de 14698, se verificó que el equipo de medida se encuentra en buen estado de funcionamiento y registrando los consumos dentro de los parámetros establecidos por la empresa. Por lo cual el consumo facturado es concordante con los últimos consumos facturados y con las condiciones de uso del inmueble y con el correcto funcionamiento del medidor.

En consecuencia, no es posible acceder a su reclamación, por lo cual se confirma el consumo registrado en el inmueble durante el periodo objeto de reclamo.

Finalmente, es pertinente señalar que el consumo de energía es directamente proporcional al uso de los electrodomésticos y tomacorrientes en el inmueble. Por ello, se recomienda realizar un uso racional y adecuado del servicio, adoptando acciones que permitan evitar incrementos en el consumo. Así mismo, se sugiere revisar periódicamente el estado y funcionamiento de los equipos eléctricos y las conexiones internas.

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: 146,680

Resuelto por:

Maryury Lopez Prada.

MARYURY LOPEZ PRADA
AGENTE DE SERVICIO