NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

20261030033398

7200
CE7214

XXX, 16 de Septiembre de 2026

Señor(a)
LUIS ALFREDO GAONA
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 31975361 de 07 de Septiembre 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°: 31975361
Fecha del acto que se notifica: 07/09/2026

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,

Angelica Isabel Parada Mendez
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.

NÚMERO USUARIO: XXX
PETENTE: LUIS ALFREDO GAONA
TIPO DE RESPUESTA: General ( ) Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA: 31975361 07/09/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20261030033398 16/09/2026
Fecha de fijación: 29/10/2026
Fecha de desfijación: 05/11/2026

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°:	31975361	Fecha de creación:	07/09/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	2
Peticionario:	LUIS ALFREDO GAONA		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	07/09/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		

Detalle de lo solicitado:
El señor Luis Alfredo Gaona, identificado con cédula de ciudadanía No. 13.199.268 y teléfono de contacto XXX, en calidad de usuario, presenta inconformidad con el consumo de 254 kilovatios facturados en el período comprendido entre el 10 de marzo y el 8 de mayo de 2026. Informa que su consumo de energía se ha venido incrementando durante los últimos meses, pese a que mantiene los mismos hábitos de consumo y no ha adquirido nuevos electrodomésticos que justifiquen dicho aumento. Asimismo, manifiesta que no autoriza la realización de una revisión técnica en sus instalaciones.

Decisión:
Apreciado señor Luis Alfredo Gaona:

Reciba un cordial saludo. En primera medida, agradecemos la oportunidad que nos brinda de conocer sus necesidades, ya que esto nos permite diseñar soluciones eficaces y acordes con sus expectativas.

En relación con la reclamación identificada en el asunto, referente a su inconformidad con el consumo facturado, nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos:

Una vez revisado el consumo facturado para el período comprendido entre el 10 de marzo y el 8 de mayo de 2026, en el cual se registró un consumo de 254 kilovatios, se confirma que este no presenta una desviación significativa, toda vez que no supera el límite de variación permitido de 321,91 kilovatios. Dicho límite se establece con base en los consumos registrados durante los últimos seis (6) períodos facturados, correspondientes a un usuario con facturación bimestral y sustentados en lecturas reales.

De conformidad con el 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 ello constituya una desviación significativa. En consecuencia, la empresa no se encuentra obligada a realizar una revisión previa a la facturación para determinar las causas de dicha variación, de acuerdo con lo establecido en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

En virtud de lo anterior, no se accede a la reclamación presentada, por cuanto se confirma que el consumo facturado en el período objeto de reclamación corresponde a la diferencia entre las lecturas tomadas en terreno durante cada ciclo de facturación.

Finalmente, es importante señalar que el consumo de energía es directamente proporcional al uso de los electrodomésticos y demás equipos eléctricos conectados en el inmueble. Por tal motivo, recomendamos hacer un uso racional y eficiente del servicio, implementando medidas que contribuyan a evitar incrementos en el consumo de energía. Asimismo, sugerimos realizar revisiones periódicas al estado de los equipos eléctricos y de las conexiones internas de la instalación.

Reiteramos nuestro compromiso de prestar un servicio ajustado a las necesidades de nuestros usuarios y clientes. Le recordamos que puede comunicarse con nosotros a través de nuestros canales digitales, lo que le permitirá evitar desplazamientos innecesarios, reducir costos y contribuir al cuidado del medio ambiente. Estamos convencidos de que cada acción cuenta y de que, juntos, podemos hacer la diferencia.

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 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:



YURIDIA ORTEGA SERRANO

AGENTE DE SERVICIO