

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030033609

7200
CE7214

XXX, 17 de Septiembre de 2026

Señor(a)
VICTORIA QUIÑONEZ MORALES
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 31906421 de 31 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°: 31906421
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,

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:	VICTORIA QUIÑONEZ MORALES		
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto [X]		
RADICADO ENTRADA / FECHA:	31906421 31/08/2026		
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030033609 17/09/2026		
Fecha de fijación:	07/10/2026		
Fecha de desfijación:	14/10/2026		
Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 85 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°:	31906421	Fecha de creación:	31/08/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	1
Peticionario:	VICTORIA QUIÑONEZ MORALES		
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: La señora Victoria Quiñonez Morales, identificada con cédula de ciudadanía N.º 37.796.184 y número de teléfono XXX , en calidad de propietaria, manifiesta inconformidad con el consumo facturado en el periodo del 10/07/2026 al 10/08/2026 equivalente a 238 kilovatios, indica que en el predio residen tres personas y que cuenta con electrodomésticos en uso, tales como nevera, ventilador y lavadora. La usuaria no presenta lectura del medidor y manifiesta no tener correo electrónico.			
Decisión: Estimada señora Victoria Quiñonez, 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. Le informamos que una vez analizada su reclamación y verificado nuestro sistema comercial, que los consumos de los periodos del 10/07/2026 al 10/08/2026 equivalente a 238 kilovatios, corresponden a la diferencia de lecturas reales tomadas en terreno, el reclamo se resuelve bajo los siguientes términos: Como primera medida, es preciso informar que de acuerdo con lo establecido en la cláusula 32B, numeral 1, literal b del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes, la empresa realizará normalización de periodos de consumos reales facturados a treinta (30) días, en ese sentido, el consumo reclamado de 238 kilovatios (32 días facturados) se normalizó a 223 kilovatios (30 días) teniendo en cuenta el tipo de facturación para el usuario es mensual.			

En ese orden de ideas, después de revisar el consumo facturado reclamado del periodo del 10/07/2026 al 10/08/2026, equivalente a 238 kilovatios, y conforme a lo expuesto anteriormente, con un consumo normalizado de 223 kilovatios, podemos confirmar que este consumo no presenta una desviación significativa, ya que este último no supera el límite de variación permitido de 236 kilovatios.

En atención a su solicitud, se generó la revisión N.º 33934364, ejecutada el día 04/09/2026, de la cual se obtuvo el siguiente resultado:

Durante la visita, se efectúan pruebas al equipo de medida, las cuales arrojan resultados conformes de acuerdo con los estándares establecidos por la empresa. Asimismo, se informa al usuario que la nevera presenta una carga de 1,8 Amperios, la cual se considera elevada. No fue posible realizar una validación directa de este equipo debido a la presencia de un perro agresivo en el inmueble.

Se verifica que el medidor se encuentra correctamente conexionado. Finalmente, el usuario manifiesta estar conforme con la explicación brindada.

De acuerdo con lo anterior, no se accede a su reclamación y se confirman el consumo facturado durante el período objeto de la reclamación, del 10/07/2026 al 10/08/2026 equivalente a 238 kilovatios, el cual corresponde a las diferencias de lecturas tomadas en terreno en cada ciclo de facturación.

Finalmente, es pertinente referir que el consumo es directamente proporcional al uso que se dé a los electrodomésticos presentes en el inmueble, como de las fuentes de energía tomacorrientes, así las cosas, se recomienda hacer uso racional y adecuado del servicio, tomando acciones eficaces para evitar el aumento del consumo de energía en el inmueble, igualmente se recomienda validar 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 y así evitar desplazamientos que le generan sobre costos y contaminan nuestro planeta. Sabemos que toda acción cuenta y que juntos podemos hacer la diferencia. ¡Feliz día!

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: 59,000

Resuelto por:



LIZZETH ANDREA CASTELLANOS CAL
AGENTE DE SERVICIO