

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030034610

7200
CE7214

XXX, 23 de Septiembre de 2026

Señor(a)
VIRGINIA ORTEGA
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 31989259 de 08 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°: 31989259

Fecha del acto que se notifica: 14/09/2026

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:		VIRGINIA ORTEGA	
TIPO DE RESPUESTA:		General () Acto [X]	
RADICADO ENTRADA / FECHA:		31989259 08/09/2026	
RADICADO DE SALIDA / FECHA:		20261030034610 23/09/2026	
Fecha de fijación:		07/10/2026	
Fecha de desfijación:		14/10/2026	
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°:	31989259	Fecha de creación:	08/09/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	1
Peticionario:	VIRGINIA ORTEGA		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	14/09/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: La señora Virginia Ortega identificada con cedula 60325456 de cucuta, tel. XXX - XXX, en calidad de propietaria reclama por el consumo de 222 kilovatios en el periodo facturado del 10/07/2026 al 10/08/2026, indica que es un consumo elevado, estando las mismas personas, no presenta lectura actual, ni acepta costo de revision			
Decisión: Estimada señora Virginia Ortega, 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. De acuerdo con el contenido de su reclamación y una vez verificado nuestro sistema comercial, se analizó el periodo comprendido del 10/07/2026 al 10/08/2026, donde se facturó consumo de 222 kilovatios/hora encontrando que, para este las lecturas son reales tomadas en terreno y son acordes a los consumos facturados, ya que se establecen por la diferencia de lecturas de un período a otro. De otra manera podemos confirmar que este presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 205.11 kilovatios. 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 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. 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 registro revisión técnica Nro.33960273 el día 12-09-2026, en la cual, se llega al sitio se observa medidor en fachada, usuario manifiesta que el recibo llegó caro, donde indica que en un toma hace chispas y a veces se cae la luz, se le manifiesta que ese el el consumo que tiene, se le realizan prueba de carga de 3 amperios, al realizar prueba de vacío arroja 0.05 amperios, arrojando medidor en buen estado consumo justificado, aforo dictado, una nevera, 3 ventiladores, 3 bombillos, 1 licuadora, una lavadora, se le sugiere a usuario revisar el cableado de la parte interna ya que puede estar generando consumo por contacto a concreto, adicional se evidencia la lectura 36703, donde no se evidencia ninguna irregularidad, siendo estas las diferencias de lecturas tomadas en terreno, de forma correcta.

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.

Visto lo anterior se decide no acceder y confirmar el consumo facturado en el periodo objeto de reclamo.

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 qué juntos podemos hacer la diferencia. ¡Feliz día!

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:

Ana M. Venegas

ANA MARIA VENEGAS CARRILLO
AGENTE DE SERVICIO