

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

20261030035943

XXX, 01 de octubre de 2026

Señor(a)
YECID QUINTERO SANTIAGO
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico XXX
XXX

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 31483135 de 23 de Julio 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°: 31483135
Fecha del acto que se notifica: 22/09/2026

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,



Ruth Angelica Calderon Marquez
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	YECID QUINTERO SANTIAGO
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	31483135 23/07/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030035943 01/10/2026
Fecha de fijación:	22/10/2026
Fecha de desfijación:	28/10/2026
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 concederá surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso."	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	31483135	Fecha de creación	23/07/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	1
Peticionario:	YECID QUINTERO SANTIAGO		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	22/09/2026		
Causa del reclamos	inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: * * * El señor Yecid Quintero, identificado con cédula 1094320321, en calidad de propietario, presenta reclamo por 480 kilovatios facturados en el periodo del 07-06-2026 al 07-07-2026, manifiesta que no comprende por qué el alto consumo si solo habitan dos personas en el inmueble. No presenta lectura. Aplica para desviación significativa.			
Decisión: Apreciado señor Yecid, 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. Teniendo en cuenta que, su solicitud identificada en el asunto se refiere a la inconformidad con el consumo de 480 kilovatios, facturados en el periodo del 07-06-2026 al 07-07-2026, daremos respuesta en los siguientes términos: Después de revisar el consumo facturado en el periodo del 07-06-2026 al 07-07-2026 equivalente a 480 kilovatios, podemos confirmar que este presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 447.05 kilovatios. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 12 periodos facturados, basados en lecturas reales tomadas en terreno. Dado que la desviación supera el límite permitido, la empresa estaba 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 numeral 3, del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes de CENS, y en garantía del cumplimiento del debido proceso, nuestro sistema comercial registra revisión N.º 33788735, llevada a cabo el día 30-07-2026, de la cual se obtuvo el siguiente comentario:

Se llega al predio, donde se observa medidor ubicado en fachada. Se valida la lectura y la dirección calle 18 3 23 Aeropuerto. Se realizan pruebas técnicas en presencia del usuario, las cuales arrojan como resultado que el medidor no se encuentra registrado bajo los parámetros establecidos por CENS. Se recomienda enviar el caso al área encargada.

Dicho lo anterior y verificando nuestro sistema comercial, se consideró pertinente dar aplazamiento el día 05-08-2026, por un periodo probatorio de 30 días hasta el 18-09-2026, de conformidad con lo establecido en la Clausula 61 numeral 4 del Contrato de Condiciones Uniformes, con el objetivo de atender su reclamación a fondo.

Posteriormente se generó revisión N.º 33826820, llevada a cabo el día 20-08-2026, de la cual se obtuvo el siguiente comentario:

Se atendió solicitud generada por el usuario para la revisión de un medidor posiblemente dañado. Se llegó al sitio y se socializaron con el usuario los trabajos a realizar, quien manifiesta estar de acuerdo. Se procede a realizar aforo y revisión del medidor, evidenciándose visualmente en buen estado.

El usuario manifiesta su solicitud de llevar el medidor a laboratorio con el fin de verificar el consumo excesivo que se le ha facturado. Se retira el medidor y se envía a laboratorio. Se instala provisionalmente un medidor suministrado por CENS, se sella la tapa de bornera y se deja el servicio en condiciones normales. El usuario acepta los cobros.

El reporte de laboratorio indica que, de acuerdo con el Certificado de Ensayos y Calibración N.º 076045, de fecha 04-09-2026, el resultado obtenido para la conformidad del medidor es conforme.

Asimismo, el Informe de Revisión N.º 19217507, con fecha 07-09-2026, registra como resultado conforme la revisión realizada al medidor, por lo cual no amerita ningún ajuste. En ese sentido, se confirma la correcta facturación del consumo correspondiente al período objeto de reclamo.

Visto lo anterior no se accede a la reclamación presentada.

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.

Señor usuario, recuerda que puedes contactarnos a través de nuestros canales digitales como el asesor virtual en nuestra página www.cens.com.co 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!

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:



KATY MARIBEL RAMIREZ HENAO
TRABAJADOR DEL CONTRATISTA