NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030036143

7200
CE7214

XXX, 02 de Octubre de 2026

Señor(a)
DIANA MARCELA SANABRIA GARCIA
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 32074141 de 15 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°: 32074141
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,

Angelica Parada.

Angelica Isabel Parada Mendez
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.

NÚMERO USUARIO: XXX
PETENTE: DIANA MARCELA SANABRIA GARCIA
TIPO DE RESPUESTA: General ( ) Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA: 32074141 15/09/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20261030036143 02/10/2026
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°:	32074141	Fecha de creación:	15/09/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	1
Peticionario:	DIANA MARCELA SANABRIA GARCIA		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	22/09/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		

Detalle de lo solicitado:
La señora Diana Marcela Sanabria García, con cédula 1098741386, celular XXX, en calidad de usuaria del servicio, presenta inconformidad con el consumo facturado en el periodo del 11/08/2026 al 10/09/2026 por 256 kilovatios, no reporta lectura, no autoriza el costo de la revisión al equipo de medidas. Usuario manifiesta no tener correo electrónico. Se le informa que puede acercarse entre los días 06/10/2026 y 12/10/2026 para recibir su respuesta de manera personal.

Decisión:
Estimada señora Diana Marcela Sanabria,

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.

En relación con su reclamación, identificada en el asunto, y que se refiere a la inconformidad por el consumo o producción de la factura de 256 kilovatios correspondiente al período del 11/08/2026 al 10/09/2026, le daremos respuesta en los siguientes términos:

Después de revisar el consumo facturado para el período del 11/08/2026 al 10/09/2026, que asciende a 256 kilovatios, podemos confirmar que este presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 212,41 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 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.

Asimismo, 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 registra que el día 18/09/2026, la empresa llevó a cabo esta revisión por desviación significativa bajo inspección número 33989903, en la cual se realizó la visita al predio, donde funciona una vivienda familiar habitada. Durante la visita se efectúan las pruebas técnicas correspondientes, verificándose que el medidor se encuentra funcionando correctamente.

De acuerdo con lo anterior, no se accede a su reclamación y se confirma el consumo facturado durante el período objeto de la reclamación, correspondiente a las diferencias de lecturas tomadas en terreno en cada ciclo de facturación.

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 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. Por otra parte, se le explica cómo realizar la prueba al vacío, que consiste en desconectar todos los electrodomésticos por 15 minutos; no baje los tacos; observe que el medidor se detenga completamente; si el medidor continúa girando, asegúrese de que no haya ningún electrodoméstico conectado; si presenta fugas en las instalaciones internas, contrate un técnico electricista particular con matrícula profesional para que corrija la anomalía.

Le reiteramos nuestro interés en prestar un servicio ajustado a las necesidades de nuestros clientes y usuarios; por eso, recuerde que puede 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 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 de la CREG, el contrato de servicios públicos con condiciones uniformes y las disposiciones.

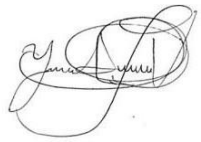
Ha sido un gusto atenderle.

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: 111,000

Resuelto por:



YERSON ANDRES VARGAS CHAPARRO

AGENTE DE SERVICIO