

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

XXX, 10 de Febrero de 2026

20261030004754

Señor(a)
CARMEN GABRIELA SOLANO RIOS
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 29293760 de 19 de Enero 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°: 29293760
Fecha del acto que se notifica: 29-01-2026

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,



Luisa Alejandra Hernandez Lagu
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
	NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	CARMEN GABRIELA SOLANO RIOS	
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)	
RADICADO ENTRADA / FECHA:	29293760 19/01/2026	
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030004754 10/02/2026	
Fecha de fijación:	12/03/2026	
Fecha de desfijación:	18/03/2026	
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."		
Página 1 de 1		

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	29293760	Fecha de creación:	19/01/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	1
Peticionario:	CARMEN GABRIELA SOLANO RIOS		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	29/01/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: La señora Carmen Gabriela Solano Rios, identificada con cédula 1131074011, celular XXX, en calidad de usuaria, reclama por consumo de 180 kilovatios facturados en el periodo del 29-11-2025 al 27-12-2025, manifiesta que es un consumo demasiado elevado y no se explica el porque, si mantienen pocos electrodomésticos y bajo nivel de utilización.			
Decisión: Estimada señora Carmen Gabriela, 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. Una vez analizada su reclamación y verificado nuestro sistema comercial, hemos identificado que el consumo del período del 29-11-2025 al 27-12-2025, equivalente a 180 kilovatios, corresponde a la diferencia de lecturas reales tomadas en terreno. De otra manera se informa que el consumo facturado para el período 29-11-2025 al 27-12-2025, que asciende a 180 kilovatios, presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 162 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.			

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 registra revisión número 33054161, por desviación significativa.

Durante la visita técnica se verificó el sitio y se registró una carga de 1.6 amperios. Tras realizar la revisión, se confirmó que el equipo de medida bicuerpo con repetidor funciona con normalidad. Este se encuentra ubicado en la fachada y mide correctamente el consumo de una vivienda unifamiliar.

Se descartaron fugas de energía y posibles daños eléctricos internos. Sin embargo, se evidenció que el consumo elevado está relacionado con el uso de una nevera que presenta un evidente deterioro, por lo que se explicó al usuario el consumo facturado y se le brindaron recomendaciones para hacer un uso más eficiente del servicio de energía.

De acuerdo con lo anterior, se decide no acceder a su reclamación y se confirma el consumo facturado durante el período objeto de la reclamación, del 29-11-2025 al 27-12-2025, equivalente a 180 kilovatios.

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.

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:



CLAUDIA PATRICIA PENARANDA LOP
AGENTE DE SERVICIO