

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

20261030009033

7200
CE7214

XXX, 13 de Marzo de 2026

Señor(a)
ANGIE LOPEZ TORRADO
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 29717775 de 17 de Febrero de 2026
Número de cuenta XXX

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	ANGIE LOPEZ TORRADO
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto <input checked="" type="checkbox"/>
RADICADO ENTRADA / FECHA:	29717775 17/02/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030009033 13/03/2026
Fecha de fijación:	29/04/2026
Fecha de desfijación:	06/05/2026
<small>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."</small>	

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°: 29717775
Fecha del acto que se notifica: 03-03-2026

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,



Yulitza Geraldin Santos Guerre
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	29717775	Fecha de creación:	17/02/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	1
Peticionario:	ANGIE LOPEZ TORRADO		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	03/03/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado:	<p>La señora Angie Lopez Torrado identificada con cédula 1005064168, celular XXX, en calidad de usuaria, reclama por consumo de 163 kilovatios facturados en el periodo del 29-12-2025 al 28-01-2026, manifiesta es un consumo demasiado elevado, así mismo indica el equipo de medida presenta falla ya que muestra numeración diferente, cuando se toca la tapa de la caja, se mueve mas rápido de lo normal, solicita se verifique, no acepta costo de la revisión.</p>		
Decisión:	<p>Estimada señora Angie,</p> <p>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.</p> <p>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 163 kilovatios correspondiente al período del 29-12-2025 al 28-01-2026, le daremos respuesta en los siguientes términos:</p> <p>Después de revisar el consumo facturado para el período 29-12-2025 al 28-01-2026, que asciende a 163 kilovatios, podemos confirmar que este no presenta una desviación significativa, ya que no supera el límite de variación permitido de 199 kilovatios. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 12 períodos facturados, basados en lecturas reales.</p> <p>Conforme al capítulo 5, cláusula 32B, literal e, del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes, el consumo del usuario puede variar hasta el límite indicado sin que</p>		

se considere un aumento significativo. Por lo tanto, la empresa no 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.

Sin embargo, se generó la orden de inspección N.º 33168931, la cual fue ejecutada el 20 de febrero de 2026. Durante la visita se inspeccionó el predio en presencia de un testigo. El inmueble funciona como vivienda, se encuentra habitado y cuenta con servicio monofásico bajo tarifa pospago.

Se verificó un medidor marca Hexing, instalado en la fachada, cuyos sellos de tapa de bornes, caja y tapa principal se encontraron en buen estado. La carga inicial registrada fue CR 0.6. Asimismo, se inspeccionó la acometida, la cual se encontró en condiciones normales.

Se confirmó que el medidor monofásico ubicado en fachada se encuentra en buen estado, con todos sus sellos intactos. Si bien en la información del insumo se indicaba que el medidor estaría dañado, tras la inspección se verificó que su estado físico es normal y las pruebas técnicas realizadas resultaron conformes.

No fue posible realizar aforo, dado que no se encontró a nadie en la vivienda y, según un vecino, los dueños se encuentran de viaje.

Finalmente, se procedió a sellar el medidor y la caja, dejando el servicio normalizado.

De acuerdo con lo anterior, no se accede a su reclamación y se confirma que el consumo facturado durante el período objeto de la reclamación, del 29-12-2025 al 28-01-2026, equivalente a 163 kilovatios, corresponde a las diferencias de lecturas tomadas en terreno en cada ciclo de facturación.

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