

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030009468

7200
CE7214

XXX, 17 de Marzo de 2026

Señor(a)
JOSE QUINTERO GALVIS
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 29718156 de 17 de Febrero de 2026
Número de cuenta XXX

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	JOSE QUINTERO GALVIS
TIPO DE RESPUESTA:	General <input checked="" type="checkbox"/> Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	29718156 17/02/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030009468 17/03/2026
Fecha de fijación:	05/05/2026
Fecha de desfijación:	11/05/2026
<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°: 29718156
Fecha del acto que se notifica: 05-03-2026

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°:	29718156	Fecha de creación:	17/02/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	1
Peticionario:	JOSE QUINTERO GALVIS		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	05/03/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado:	<p>El señor Jose Quintero Galvis identificado con cédula 13357195, en calidad de propietario, reclama por consumo de 68 kilovatios y 111 kilovatios por concepto de reliquidación de consumos en el periodo del 28-12-2025 al 28-01-2026, manifiesta es un consumo demasiado excesivo para los pocos electrodomesticos que posee y el bajo nivel de utilización. No acepta costo de la revisión.</p>		
Decisión:	<p>Estimado señor Jose,</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 68 kilovatios correspondiente al período del 28-12-2025 al 28-01-2026, le daremos respuesta en los siguientes términos:</p> <p>Después de revisar el consumo facturado para el período 28-12-2025 al 28-01-2026, que asciende a 68 kilovatios, podemos confirmar que este no presenta una desviación significativa, ya que no supera el límite de variación permitido de 92 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 se considere un aumento significativo. Por lo tanto, la empresa no está obligada a realizar una</p>		

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 evidencia que se realizó la revisión N.º 33032602, ejecutada el 16 de enero de 2026. Durante la visita se inspeccionó el predio en presencia del propietario. El inmueble funciona como vivienda familiar, se encuentra habitado y cuenta con servicio monofásico bajo tarifa pospago.

Se verificó un medidor marca Inhemeter, instalado en poste. Los sellos de tapa de bornes y tapa principal se encontraron en buen estado. La carga inicial registrada fue CR 1. Se inspeccionó la acometida, la cual se encontraba en buenas condiciones.

Durante la revisión se evidenció que el repetidor estaba en mal estado, con el display apagado. Por tal motivo, se procedió a retirarlo e instalar un repetidor nuevo, dejando el sistema normalizado y el medidor sellado en la bornera, con el servicio activo.

Finalmente, se realizaron pruebas técnicas con el equipo AVM 8576, obteniendo resultados conformes.

Por otra parte, se evidenció que el valor de 111 kilovatios facturados por concepto de reliquidación de consumo se cobró debido a que en periodos anteriores se liquidó por promedio ya que no fue posible la toma de lectura debido a que display se encontraba apagado.

Por consiguiente, según lectura real tomada en terreno número 10260 del día 28-01-2026 se reliquido el consumo de la siguiente manera:

Para el periodo del 02-07-2025 al 29-07-2025, se modifica de 46 kilovatios a 62 kilovatios, quedando una lectura ponderada de 9728 al 29-07-2025.

Para el periodo del 30-07-2025 al 29-08-2025, se modifica de 47 kilovatios a 68 kilovatios, quedando una lectura ponderada de 9796 al 29-08-2025.

Para el periodo del 30-08-2025 al 30-09-2025, se modifica de 48 kilovatios a 68 kilovatios, quedando una lectura ponderada de 9864 al 30-09-2025.

Para el periodo del 01-10-2025 al 29-10-2025, se modifica de 49 kilovatios a 68 kilovatios, quedando una lectura ponderada de 9932 al 29-10-2025.

Para el periodo del 30-10-2025 al 28-11-2025, se modifica de 51 kilovatios a 68 kilovatios, quedando una lectura ponderada de 10000 al 28-11-2025.

Para el periodo del 29-11-2025 al 27-12-2025, se modifica de 50 kilovatios a 68 kilovatios,

quedando una lectura ponderada de 10068 al 27-12-2025.

Así mismo, es importante mencionar que la empresa está actuando conforme con lo dispuesto en el artículo 150 de la ley 142 de 1994. PARÁGRAFO: Una vez la empresa elimine la causa, se abonará o cargará a la facturación las diferencias de los consumos, si a ello hubiere lugar en los siguientes periodos de facturación.

De acuerdo con lo expuesto y conforme a lo establecido en la Cláusula 32A ¿ Determinación del consumo facturable para suscriptores o usuarios con medición individual, CENS pierde el derecho a recibir el precio del servicio cuando se configure una situación atribuible a la empresa, específicamente en el evento 3. Por acción u omisión de CENS en la medición. Así mismo, el artículo 150 de la Ley 142 de 1994 dispone que, transcurridos cinco (5) meses desde la entrega de las facturas, la empresa no podrá cobrar bienes o servicios que no fueron facturados oportunamente por error, omisión o investigaciones relacionadas con desviaciones significativas frente a consumos anteriores. En aplicación de estas disposiciones, se realiza el ajuste correspondiente al periodo del 02 07 2025 al 29 07 2025, toda vez que dicho consumo no podía ser modificado posteriormente; por lo anterior, se efectúa un ajuste de 46 kilovatios.

Visto lo anterior se accede parcialmente a la reclamación presentada.

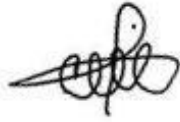
El propósito de CENS es contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor. Por ello, las solicitudes de nuestros usuarios las atendemos con responsabilidad, transparencia y calidez, dentro del marco normativo aplicable contenido principalmente en la ley 142 de 1994, resoluciones CREG, el contrato 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