

## NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030009665

7200  
CE7214

XXX, 18 de Marzo de 2026

Señor(a)  
**ALVEIRO TORRADO PACHECO**  
XXX  
Teléfono XXX  
Correo Electrónico  
XXX

Referencia: Notificación por aviso  
Radicado número 29835283 de 26 de Febrero de 2026  
Número de cuenta XXX

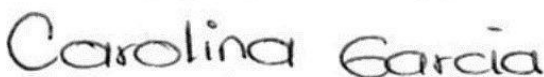
CENTRALES ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS, garantizándole sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la decisión adoptada por la Empresa y relacionado con el número del asunto, a través de este aviso.

Acto expedido por CENS N°: 29835283  
Fecha del acto que se notifica: 06/03/2026

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,



Omaira Carolina Garcia Ortiz  
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

	<b>FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.</b>
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	ALVEIRO TORRADO PACHECO
TIPO DE RESPUESTA:	General ( ) Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	29835283 26/02/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030009665 18/03/2026
Fecha de fijación:	17/04/2026
Fecha de desfijación:	23/04/2026
<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>	

## RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	29835283	Fecha de creación:	26/02/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	4
Peticionario:	ALVEIRO TORRADO PACHECO		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	06/03/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado:	<p>El señor Alveiro Torrado Pacheco, identificado con cédula 1.094.572.144 expedida en Abrego, teléfono: XXX, en su calidad de persona encargada (Hijo de la propietaria) manifiesta Inconformidad con el consumo o producción factura correspondiente a los siguientes períodos de facturación:</p> <p>-25/09/2025 a 24/11/2025 consumo de 1905 kilovatios.</p> <p>-25/11/2025 a 25/01/2025 consumo de 1684 kilovatios.</p> <p>Informa que en el predio cuentan con los electrodomésticos básicos de un hogar, el consumo es compartido para una vivienda de uso residencial, la cual siempre se ha compartido. Así mismo, funciona una cantina y solo se abren de viernes a domingo, los tanques se conectan de manera racional, lo cual no comprenden la variación y el consumo tan excesivo en los dos (2) últimos períodos. Razón por la cual, solicita visita técnica en terreno lo más pronto posible para verificar y descartar cualquier anomalía que se presente en el inmueble relacionado con el consumo de energía. No acepta cobro.</p>		
Decisión:	<p>Estimado señor Alveiro Torrado Pacheco,</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</p>		

por el consumo o producción de la factura de los siguientes períodos de facturación:

-25/09/2025 a 24/11/2025 consumo de 1,905 kilovatios.

-25/11/2025 a 25/01/2026 consumo de 1,684 kilovatios.

Le daremos respuesta en los siguientes términos:

Inicialmente el cliente se facturó consumo promedio 523 kilovatios en el período facturado del 25/09/2025 a 24/11/2025. De conformidad con el capítulo 5, cláusula 32 D-Facturación en caso de desviaciones significativas: Cuando supere el límite superior mientras se establece la causa de la desviación del consumo del SUSCRIPTOR o USUARIO, dentro de la investigación iniciada de conformidad con el procedimiento indicado en la cláusula anterior, CENS facturará el consumo objeto de la investigación cobrando al SUSCRIPTOR o USUARIO el consumo promedio establecido en el artículo 1 de la Resolución CREG 108 DE 1997, o mediante aforo individual, consumos promedios SUSCRIPTORES o USUARIOS en circunstancias semejantes relacionados en la siguiente tabla, o de acuerdo con lo establecido en el contrato de condiciones uniformes numeral:

2. Mientras se establece la causa de la desviación significativa siempre y cuando supere el límite superior establecido.

Por lo anterior, se genera revisión técnica N° 32919941 del día 24/11/2025 para verificar el consumo registrado inicialmente encontrando en terreno la siguiente observación:

En el momento de la visita, se encontró una persona encargada, a quien se le informó sobre la variación considerable en el consumo; no obstante, manifestó que no es responsable del servicio y que no está autorizado para brindar información ni atender la visita, indicando que informará a su familiar sobre la situación. Adicionalmente, no fue posible realizar pruebas al equipo de medida, ya que este se encuentra asegurado con tornillo. Se verifica lectura inicialmente tomada 24358.

Teniendo en cuenta que, en la revisión anteriormente mencionada, no se encontró persona que atendiera la visita se genera nueva revisión técnica N° 32955457 del día 29/12/2025 con la siguiente observación:

Al momento de la visita no se encuentra el usuario en el lugar. De la misma manera, se verifica lectura 25319 siendo está mayor a la facturada inicialmente, evidenciado así que no se presentó error en la toma. Por lo anterior, se realiza el respectivo ajuste por diferencias de lecturas de la siguiente manera:

Período actual: 24358

período anterior: 22453

24358-22453= 1,095 kilovatios

Después de revisar el consumo facturado para el período del 25/09/2025 a 24/11/2025, que asciende a 1,095 kilovatios, podemos confirmar que este presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 624.21 kilovatios límite superior. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 6 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 que el día 28/02/2026, la empresa llevó a cabo esta revisión número 33176331 por desviación significativa, con la siguiente observación:

Se realiza revisión del medidor, evidenciándose que su funcionamiento es normal. El equipo de medida registra el consumo correspondiente a una vivienda y un establecimiento billar. El usuario manifiesta que suministra energía tanto a una vivienda como a un billar del sector, indicando que debido a ello es el alto consumo registrado.

Después de revisar el consumo facturado para el período del 25/11/2025 a 25/01/2026 que asciende a 1,684 kilovatios, podemos confirmar que este no presenta una desviación significativa, ya que no supera el límite de variación permitido de 2,267.81 kilovatios durante los últimos 6 períodos facturados, basados en lecturas reales.

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 revisión previa a la facturación para determinar la causa de la desviación, de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

De acuerdo con lo anterior, no se accede a su reclamación y se confirma que el consumo facturado durante los períodos objeto de la reclamación:

-25/09/2025 a 24/11/2025 consumo de 1,905 kilovatios.

-25/11/2025 a 25/01/2026 consumo de 1,684 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.

Le reiteramos nuestro interés en prestar un servicio ajustado a las necesidades de nuestros clientes y usuarios, por eso recuerda que puedes 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. ¡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.

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: 2,522,985

Resuelto por:



---

Marly Brigidh Yaruro Sanchez

AGENTE DE SERVICIO