

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030011462

7200
CE7214

XXX, 07 de Abril de 2026

Señor(a)
OBED MARLENE LOPEZ MUÑOZ
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 29883925 de 05 de Marzo de 2026
Número de cuenta XXX

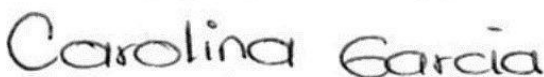
CENTRALES ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS, garantizándole sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la decisión adoptada por la Empresa y relacionado con el número del asunto, a través de este aviso.

Acto expedido por CENS N°: 29883925
Fecha del acto que se notifica: 24/03/2026

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: 3

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	ANA AMIRA BECERRA AYALA
TIPO DE RESPUESTA:	General [] Acto [X]
RADICADO ENTRADA / FECHA:	29883925 05/03/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030011462 07/04/2026
Fecha de fijación:	24/04/2026
Fecha de desfijación:	30/04/2026
<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°:	29883925	Fecha de creación:	05/03/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	0 2
Peticionario:	OBED MARLENE LOPEZ MUÑOZ		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	24/03/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado:	<p>* * La señora Obed Marlene Lopez Muñoz identificada con cédula 60344755 expedida en Cúcuta, celular XXX, en calidad de propietaria se presenta a interponer reclamo del periodo de 07/01/2026 al 06/02/2026 consumo de 157 kilovatios y del periodo del 07/12/2025 al 06/01/2026 consumo de 157 kilovatios, manifiesta estar inconforme por el cobro de 35 kilovatios en la factura ante lo informado en la factura Nro. 1088373481, por concepto de requidación. Allega lectura 12709 del 24/02/2026. Manifiesta que vive sola y no tiene equipos electricos solo las luces y permanece fuera de la casa. No tiene correo por lo que requiere ser citada a la dirección.</p>		
Decisión:	<p>Apreciada señora Obed Marlene López Muñoz</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>Se informa que hemos recibido su reclamación y antes de brindarle una respuesta, le informamos que los procedimientos realizados por CENS S.A. E.S.P., se efectúan y/o realizan con base a las normas de servicios públicos domiciliarias contempladas en la Ley 142 y 143 de 1994, el contrato de Prestación del Servicio con Condiciones Uniformes con CENS S.A. E.S.P.</p> <p>En relación con su reclamación, identificada en el asunto, y que se refiere a la inconformidad por el consumo o producción de los siguientes periodos:</p> <p>Periodo del 07/01/2026 al 06/02/2026 consumo de 157 kilovatios.</p>		

Periodo del 07/12/2025 al 06/01/2026 consumo de 157 kilovatios.

Determinando la reclamación por dos (2) periodos de facturación de la inconformidad manifestada por el alto consumo y por el cobro de 35 kilovatios en la factura Nro. 1088373481, por concepto de reliquidación.

Cliente allega lectura 12709 del 24/02/202, manifiesta que vive sola y no tiene equipos eléctricos solo las luces y permanece fuera de la casa, por lo que daremos respuesta en los siguientes términos:

Le informamos que de conformidad con la cláusula 32B Investigación de desviación significativa; numeral 1 del contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes donde se establece el procedimiento para la variación del consumo que esté por encima o por debajo de los límites según su periodicidad mensual, nos permitimos dar a conocer que este límite al que se hace referencia se establece realizando validación y análisis de los consumos reales registrados durante los últimos 12 períodos facturados, basados en lecturas reales tomadas en terreno.

De conformidad con lo enunciado y ante el cumplimiento al Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes, y lo definido en la resolución CREG 105 007 2024, en donde se modifican transitoriamente los artículos 37 y 38 de la resolución 108 de 1997, dado que en el caso de que la desviación del cliente supere el límite permitido, la empresa estará obligada a realizar una revisión para determinar la causa de la desviación, de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

Por consiguiente, se analizan los dos periodos objeto de reclamo y realizando por separado el análisis y/o validación de desviación significativa, obteniendo los siguientes resultados de cada periodo en reclamación:

- Como primer punto, ante la reclamación del consumo de 157 kilovatios del periodo del 07/01/2026 al 06/02/2026, procedemos informar que este no constituye y/o presenta una desviación significativa, al no superar el límite de variación permitido de 161 kilovatios, en relación con los periodos anteriores, por tanto, ante este periodo nuestra empresa no está obligada a realizar verificación del aumento del consumo al no superar los límites establecidos ante el comportamiento del consumo del cliente, este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados por diferencias de lecturas durante los 12 períodos facturados en consumo del cliente, basados en lecturas reales.

- Como segundo punto, ante la reclamación interpuesta sobre el periodo con registro de consumo de 157 kilovatios del periodo del 07/12/2025 al 06/01/2026 se puede determinar que para este cliente basado en el periodo objeto de reclamo podemos verificar e identificar que se presentó una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 145,82 kilovatios. el consumo adquirido de 157 kilovatios supera el límite de desviación, por lo que

nuestra empresa debe dar cumplimiento al artículo 149 de la ley 142 de 1994, ante la obligación de nuestra empresa de realizar la visita por desviación, tratar de justificar y/o encontrar la causa del aumento.

De acuerdo a lo verificado en nuestro sistema comercial no posible identificar la desviación, ya que el día 06/01/2026 de toma de lectura, no fue posible ante imposibilidad de acceso tomar el registro del consumo adquirido, que ante revisión Nro. 33003457 el personal reporta que, se llegó al sitio se ubica medidor dentro de predio puerta con candado, se tocó varias veces nadie salió, no se logra validar la lectura ni estado del medidor, predio habitado.

Así mismo, y de conformidad con la clausula 32 A : Determinación del consumo facturable para suscriptores o usuarios que cuenten con medición individual, en su numeral 2, Por acción u omisión del suscriptor o usuario en la medición; Cuando CENS no pueda tomar la lectura durante un periodo de facturación por acción u omisión del SUSCRIPTOR o USUARIO, el consumo se determinará con base en el consumo promedio del mismo SUSCRIPTOR o USUARIO o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que este en circunstancias similares, definidos en presente contrato o con base en aforos individuales.

La falta de medición del consumo, por acción u omisión del SUSCRIPTOR o USUARIO, faculta y justifica la suspensión del servicio o la terminación del contrato. Se entiende que existen acciones u omisiones del SUSCRIPTOR o USUARIO en la medición, como es el caso del cliente ante el siguiente literal;

- Literal C; cuando el SUSCRIPTOR o USUARIO utilice rejas, candados, cadenas, personas y animales, entre otros, que impidan el acceso al equipo de medida al personal autorizado por LA EMPRESA para la toma de lectura.

Por consecuencia del impedimento a la toma de lectura para el periodo 07/12/2025 al 06/01/2026 se factura cobro promedio de 122 kilovatios, por causa de la imposibilidad a la toma de lectura, ante una omisión del cliente y no tener el medidor libre acceso del personal de CENS.

Nuestra empresa para evitar facturar cobro promedio, efectúo el día 08/01/2026 visita de relectura (verificación de lectura) bajo revisión Nro. 33003457, en la que el personal reporta que se llega al sitio se ubica medidor dentro de predio puerta con candado se tocó varias veces nadie salió no se logra validar la lectura ni estado del medidor predio habitado.

Por consiguiente, al tener acceso a la toma de lectura para el siguiente periodo de facturación el día 06/02/2026, se identifica la lectura 12612 por lo que se efectúa la reliquidación cobrando 157 kilovatios para el periodo facturado como promedio 07/12/2025 al 06/01/2026 y 157 kilovatios para el periodo 07/01/2026 al 06/02/2026, por lo que se realiza el cobro de la reliquidación del promedio de 122 kilovatios a consumo por diferencia de lecturas a 157 kilovatios para el periodo 07/12/2025 al 06/01/2026.

Como este periodo del 07/12/2025 al 06/01/2026 al efectuar el análisis de desviación en el consumo, aplico para efectuar validación, se procede a realizar la programación de la revisión por alto consumo.

Por tanto, para dar alcance a la reclamación presentada e identificando una desviación significativa superando el límite de consumo, para ello se genera de revisión técnica Nro. 33230742 efectuadas el día 09/03/2026, en la cual se obtuvo el siguiente reporte:

- Se llegó a sitio, se tocó varias veces nadie salió, usuario ausente en el momento de la visita se realiza llamada al número telefónico (XXX), suministrado por la terminal de datos de inspección, no contesta en el sitio funciona vivienda familiar habitada.

De acuerdo con lo anterior, se procede confirmar que el consumo facturado durante los periodos objeto de la reclamación del 07/01/2026 al 06/02/2026 consumo de 157 kilovatios y del 07/12/2025 al 06/01/2026 consumo de 157 kilovatios, corresponde a las diferencias de lecturas tomadas en terreno.

Es importante indicar que el medidor es dispositivo encargado de informar a nuestra empresa el consumo registrado en el predio, en cada periodo a facturar, siendo este identificado con las tomas de lecturas, por tanto, es responsabilidad del cliente tener el control ante el uso eficaz de los equipos eléctricos en uso y su estado para funcionamiento.

Por lo que nuestra empresa decide no acceder a la reclamación presentada por el cliente Nro. XXX bajo proceso 29883925 del día 05/03/2026.

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: 31,976

Resuelto por:



MONICA E. SANTANDER GELVEZ
AGENTE DE SERVICIO