

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

XXX, 22 de Junio de 2026

20261030021515

Señor(a)
LUZ MARINA PACHECO
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 30865287 de 02 de Junio 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°: 30865287
Fecha del acto que se notifica: 10-06-2026

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:	LUZ MARINA PACHECO
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	30865287 02/06/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030021515 22/06/2026
Fecha de fijación:	30/07/2026
Fecha de desfijación:	05/08/2026
Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 85 de la Ley 1437 de 2011 el cual dispone: "Notificación por aviso: Cuando se desconoce 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."	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	30865287	Fecha de creación:	02/06/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	1
Peticionario:	LUZ MARINA PACHECO		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	10/06/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: La señora Luz Marina Pacheco, telefono XXX, en calidad de usuaria del servicio, reclama por el consumo de 366 kilovatios registrados en el periodo comprendido entre el 09/01/2026 al 09/03/2026, indica que es muy alto para el uso que se le da a la energia en el inmueble. Uusaria presenta lectura numero 2220 del 02/06/2026. Usuaría manifiesta no tener correo electrónico. Se le informa que puede acercarse entre los días 25 de junio al 3 de julio para recibir su respuesta de manera personal.			
Decisión: Apreciada señora Luz Marina Pacheco: Reciba un cordial saludo. Agradecemos, en primera instancia, la oportunidad que nos brinda de conocer sus necesidades, con el fin de diseñar soluciones eficaces y acordes con sus expectativas. Le informamos que, una vez revisada su reclamación y consultado nuestro sistema comercial, se identificó que el consumo correspondiente al período comprendido entre el 09/01/2026 y el 09/03/2026, equivalente a 366 kilovatios, obedece a la diferencia entre lecturas reales tomadas en terreno. En particular, la lectura 2016, registrada el 09/03/2026, y la lectura 2220, suministrada por usted el 02/06/2026, confirman que las lecturas efectuadas por la empresa son correctas. Por lo anterior, su reclamación se resolverá en los siguientes términos: Luego de analizar el consumo facturado para el período del 09/01/2026 al 09/03/2026, se confirma que este presenta una desviación significativa, al superar el límite de variación permitido, establecido en 194,07 kilovatios. Dicho límite se determina con base en los consumos registrados durante los últimos seis (6) períodos de facturación, sustentados en lecturas reales tomadas en terreno.			

Dado que la desviación supera el límite permitido, la empresa se encontraba obligada a efectuar una revisión previa a la facturación con el fin de determinar la causa de dicha variación, conforme a lo dispuesto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

Así mismo, de conformidad con lo establecido en el Capítulo V, Cláusula 32C, literal 1, del Contrato de Prestación de Servicios Públicos con Condiciones Uniformes de CENS, y en garantía del debido proceso, nuestro sistema comercial registra que el día 05/06/2026 la empresa realizó una visita de revisión, durante la cual se efectuaron pruebas técnicas al equipo de medida. Como resultado de dicha visita, se evidenció que el medidor se encuentra funcionando de manera normal y registrando el consumo correspondiente a una vivienda, con el equipo ubicado en el poste del transformador. Al momento de la inspección, no se detectaron fugas ni fallas en las instalaciones eléctricas.

Durante la visita, el usuario manifestó inconformidad por el incremento en el consumo, indicando que hacía aproximadamente dos meses había instalado una ducha eléctrica. En consecuencia, se le informó que el aumento en el consumo estaba asociado a dicha instalación, quedando el usuario conforme con la explicación y el consumo facturado.

De acuerdo con lo anterior, se decide no se accede a su reclamación, y se confirma que el consumo facturado durante el período objeto de análisis, equivalente a 366 kilovatios, corresponde a la diferencia de lecturas reales tomadas en cada ciclo de facturación.

Finalmente, es importante señalar que el consumo de energía eléctrica es directamente proporcional al uso de los electrodomésticos y tomacorrientes del inmueble. Por ello, se recomienda realizar un uso racional y eficiente del servicio, así como adoptar acciones preventivas que permitan evitar incrementos en el consumo. De igual forma, se sugiere revisar periódicamente el estado y funcionamiento de los equipos eléctricos y las conexiones internas.

Reiteramos nuestro compromiso de prestar un servicio acorde con las necesidades de nuestros clientes y usuarios. Le recordamos que puede contactarnos a través de nuestros canales digitales, los cuales permiten evitar desplazamientos, reducir costos adicionales y contribuir a la protección del medio ambiente. Sabemos que cada acción cuenta y que, juntos, podemos hacer la diferencia.

El propósito de CENS es contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor. Por ello, las solicitudes de nuestros usuarios son atendidas con responsabilidad, transparencia y calidez, dentro del marco normativo aplicable, contenido principalmente en la Ley 142 de 1994, las resoluciones de la CREG, el Contrato de Servicios Públicos con Condiciones Uniformes y las disposiciones normativas internas vigentes.

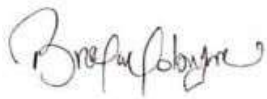
Ha sido un verdadero gusto atenderle.

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: 80,000

Resuelto por:



BRAYAN YESID OBREGON NAVARRO
AGENTE DE SERVICIO