

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030024645

7200
CE7214

XXX, 16 de Julio de 2026

Señor(a)
REINA DEL CARMEN LOPEZ GALVAN
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 31061065 de 20 de Junio de 2026
Número de cuenta XXX

	
FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	REINA DEL CARMEN LOPEZ GALVAN
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	31061065 20/06/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030024645 16/07/2026
Fecha de fijación:	12/08/2026
Fecha de desfijación:	19/08/2026
La anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 89 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."	

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°: 31061065
Fecha del acto que se notifica: 02/07/2026

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,

Carolina Garcia

Omaira Carolina Garcia Ortiz
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°: 31061065	Fecha de creación: 20/06/2026
Número de cuenta: XXX	Meses reclamados: 1
Petionario: REINA DEL CARMEN LOPEZ GALVAN	
Dirección: XXX	
Teléfono: XXX	
Municipio: XXX	Departamento: XXX
Fecha respuesta: 02/07/2026	
Causa del reclamo: Inconformidad con el consumo o producción factura	
Detalle de lo solicitado: La señora Reina del Carmen Lopez Galvan identificada con cédula 1091074321, celular XXX, en calidad de propietaria, reclama por consumo de 276 kilovatios facturados en el periodo del 29-04-2026 al 29-05-2026, manifiesta es un consumo demasiado excesivo, no se explica por el alza en su consumo si mantiene el mismo nivel de utilización de periodos anteriores, no acepta costo de la revisión.	
Decisión: Estimada señora Reina del Carmen, 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. Una vez analizada su reclamación y verificado nuestro sistema comercial, hemos identificado que el consumo del período del 29-04-2026 al 29-05-2026, equivalente a 276 kilovatios, corresponde a la diferencia de lecturas reales tomadas en terreno. De otra manera se informa que el consumo facturado para el período del 29-04-2026 al 29-05-2026, que asciende a 276 kilovatios, presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 230 kilovatios. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 12 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 revisión número 33659798, por desviación significativa.

Durante la visita técnica al inmueble se registró una carga de 2,2 amperios. Al realizar la inspección, se verificó que el medidor se encuentra funcionando correctamente y está instalado en la fachada de una vivienda unifamiliar, registrando de manera adecuada el consumo de energía del inmueble.

Asimismo, se descartó la existencia de fugas de energía y de anomalías o daños en las instalaciones eléctricas internas. De acuerdo con las verificaciones realizadas, se determinó que la variación en el consumo está asociada al uso prolongado y frecuente de un equipo de aire acondicionado instalado en la vivienda, el cual representa una carga significativa dentro del consumo energético del hogar.

Finalmente, se brindó al usuario la explicación correspondiente sobre el comportamiento de su consumo y se le recomendó hacer un uso eficiente y racional del servicio de energía, especialmente de los equipos de alto consumo, con el fin de optimizar el uso del recurso y contribuir al control de los costos reflejados en la facturación.

De acuerdo con lo anterior, se decide no acceder a su reclamación y se confirma el consumo facturado durante el período objeto de la reclamación, del 29-04-2026 al 29-05-2026, equivalente a 276 kilovatios.

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.

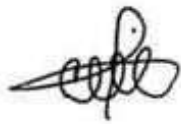
El propósito de CENS es contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor. Por ello, las solicitudes de nuestros usuarios las atendemos con responsabilidad, transparencia y calidez, dentro del marco normativo aplicable contenido principalmente en la ley 142 de 1994, resoluciones CREG, el contrato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