



NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

XXX, 23 de Julio de 2026

Señor(a)
MARIA SALOME LOPEZ
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 31011970 de 16 de Junio de 2026
Número de cuenta XXX

	
FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	MARIA SALOME LOPEZ
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (x)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	31011970 16/06/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030025424 23/07/2026
Fecha de fijación:	12/08/2026
Fecha de desfijación:	19/08/2026
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 documenta 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 considerará 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°: 31011970
Fecha del acto que se notifica: 07/07/2026

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,

Angie Juliana Roperio Silva
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	31011970	Fecha de creación:	16/06/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	1
Peticionario:	MARIA SALOME LOPEZ		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	07/07/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: La señora María Salomé López, con cédula 11914460, celular XXX, en calidad de usuaria del servicio, presenta inconformidad con el consumo facturado en el periodo del 12/05/2026 al 10/06/2026 por 149 kilovatios, no reporta lectura. Autoriza el costo de la revisión al equipo de medidas. Usuario manifiesta no tener correo electrónico. Se le informa que puede acercarse entre los días 08/07/2026 y 15/07/2026 para recibir su respuesta de manera personal.			
Decisión: Estimada señora María Salomé, 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. 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 149 kilovatios correspondiente al período del 12/05/2026 al 10/06/2026, le daremos respuesta en los siguientes términos: Después de revisar el consumo facturado para el período del 12/05/2026 al 10/06/2026, que asciende a 149 kilovatios, podemos confirmar que este no presenta una desviación significativa, ya que no supera el límite de variación permitido de 196,70 kilovatios. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 12 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.

Asimismo, con el objetivo de verificar el estado del equipo de medida, realizar aforo sobre el inmueble y verificar una posible fuga de energía eléctrica, se generó la revisión técnica No. 33633473, realizada el día 07/07/2026, en la cual se visita el inmueble y se encuentra instalado medidor monofásico bi-cuerpo en gabinete, se realizan pruebas técnicas al medidor y los resultados son conformes para el buen funcionamiento del equipo, la variación del consumo se debe a una nevera pequeña en mal estado y a las instalaciones internas que se encuentran deterioradas. Se le explica al usuario que debe realizar las respectivas adecuaciones con un técnico particular; se deja el servicio normalizado.

De acuerdo con lo anterior, no se accede a su reclamación y se confirma que el consumo facturado durante el período objeto de la reclamación 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. Por otra parte, se le explica cómo realizar la prueba al vacío, que consiste en desconectar todos los electrodomésticos por 15 minutos. No baje los tacos; observe que el medidor se detenga completamente. Si el medidor continúa girando, asegúrese de que no haya ningún electrodoméstico conectado. Si presenta fugas en las instalaciones internas, contrate un técnico electricista particular con matrícula profesional para que corrija la anomalía.

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

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 de la CREG, el contrato de servicios públicos con condiciones uniformes y las disposiciones.

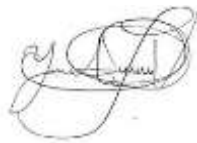
Ha sido un gusto atenderle.

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:



YERSON ANDRES VARGAS CHAPARRO
AGENTE DE SERVICIO