

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

20261030033617

7200
CE7214

XXX, 17 de Septiembre de 2026

Señor(a)
LUZ MARINA VELASQUEZ TORRADO
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico XXX
XXX

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 31940529 de 02 de Septiembre 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°: 31940529
Fecha del acto que se notifica: 07/09/2026

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

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	LUZ MARINA VELASQUEZ TORRADO
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	31940529 02/09/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030033617 17/09/2026
Fecha de fijación:	07/10/2026
Fecha de desfijación:	14/10/2026
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 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."	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	31940529	Fecha de creación:	02/09/2026
Número de cuenta:	XXX	Nº ses reclamados:	1
Peticionario:	LUZ MARINA VELASQUEZ TORRADO		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	07/09/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: La señora Luz Marina Velásquez, con cédula número 37.327.576 y teléfono celular número XXX, en calidad de propietaria, presenta reclamación por el consumo generado en el periodo del 17-07-2026 al 15-08-2026, en donde se facturaron 170 kilovatios. Usuaría desconoce el motivo de la variación e indica que el inmueble estaba desocupado.			
Decisión: Apreciada señora Luz Marina Velásquez: Reciba un cordial saludo. En primer lugar, agradecemos la oportunidad que nos brinda de conocer sus inquietudes y permitirnos revisar su caso. Nuestro interés es brindarle información clara, oportuna y transparente frente a la situación planteada. Teniendo en cuenta que su solicitud se refiere a la inconformidad con el consumo facturado para el período comprendido entre el 17 de julio de 2026 y el 15 de agosto de 2026, durante el cual se registró un consumo de 170 kilovatios, nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos: Una vez analizada su reclamación y verificada la información registrada en nuestro sistema comercial, se determinó que el valor facturado por concepto de energía es correcto, toda vez que corresponde a la diferencia de lecturas tomadas en terreno por el equipo de medida. Adicionalmente, observamos que el consumo registrado durante el período objeto de reclamación constituye una desviación significativa, debido a que supera el límite superior de 161,90 kilovatios, establecido para dicho período. Por tanto, de conformidad con el capítulo 5, cláusula 32C, numeral 3, del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes de CENS, y en garantía del cumplimiento del debido proceso, así como con el fin de verificar			

el estado y funcionamiento del equipo de medida, se generó la revisión técnica No. 33938114.

Como resultado de dicha revisión, se informó lo siguiente:

Se realizaron pruebas técnicas al equipo de medida, encontrándose que este funciona de manera normal y registra adecuadamente el consumo de una vivienda. El medidor se encuentra ubicado en gabinete. Durante la inspección no se evidenciaron fugas ni fallas en las instalaciones eléctricas del inmueble. Asimismo, se informó a la usuaria sobre la conveniencia de realizar la reparación del equipo de frío, debido a que el caucho de sellado presenta deterioro, condición que puede incidir en un mayor consumo de energía. Igualmente, se explicó el consumo a facturar, manifestando conformidad con la información suministrada durante la visita.

Con fundamento en los resultados de las validaciones efectuadas, tanto en el sistema comercial como en la revisión técnica realizada, no se evidenciaron anomalías que afecten el registro del consumo; por lo tanto, se confirma el consumo facturado y objeto de la presente reclamación.

Finalmente, es importante señalar que el consumo de energía depende directamente del uso, cantidad y tiempo de funcionamiento de los electrodomésticos y equipos eléctricos instalados en el inmueble. Por esta razón, recomendamos hacer un uso racional y eficiente del servicio, así como realizar revisiones periódicas de los equipos y de las instalaciones eléctricas, con el propósito de identificar oportunidades de ahorro y evitar incrementos en el consumo.

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 CREG, el Contrato de Servicios Públicos con Condiciones Uniformes y las disposiciones normativas internas asociadas a las competencias, procedimientos y procesos establecidos.

Le recordamos que puede contactarnos a través de nuestros canales digitales:

Página web: <https://www.cens.com.co/>

Asesor virtual: <https://censvirtual.sistemasentry.com.co/VisionWeb>

Línea de atención 115 desde Movistar

#515 desde Claro

Teléfono 018000414115

WhatsApp 3232315115

De esta manera podrá realizar sus consultas y solicitudes de forma ágil, evitando desplazamientos y contribuyendo al cuidado del medio ambiente. Sabemos que cada acción cuenta y que juntos podemos hacer la diferencia.

Ha sido un verdadero gusto atenderle. Quedamos atentos a cualquier inquietud adicional que desee consultar.

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: 113,855

Resuelto por:



MARIA FERNANDA BAYONA AREVALO
AGENTE DE SERVICIO