Grupo epm
CENS

# NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030035525

7200
CE7214

XXX, 29 de Septiembre de 2026

Señor(a)
**NUBIA ESTELA LOPEZ**
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 32026978 de 10 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°: 32026978
Fecha del acto que se notifica: 17/09/2026

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

CENS

**FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.**

NÚMERO USUARIO: XXX
PETENTE: NUBIA ESTELA LOPEZ
TIPO DE RESPUESTA: General ( ) Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA: 32026978 10/09/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20261030035525 29/09/2026
Fecha de fijación: 26/10/2026
Fecha de desfijación: 30/10/2026

Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 69 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°: | 32026978 | Fecha de creación: | 10/09/2026 |
| Número de cuenta: | XXX | Meses reclamados: | 2 |
| Peticionario: | NUBIA ESTELA LOPEZ | | |
| Dirección: | XXX | | |
| Teléfono: | XXX | | |
| Municipio: | XXX | Departamento: | XXX |
| Fecha respuesta: | 17/09/2026 | | |
| Causa del reclamo: | Inconformidad con el consumo o producción factura | | |

Detalle de lo solicitado:
La señora Nubia Estela Lopez con documento 60442814 en calidad de usuaria reclama a CENS por el consumo de 422 kilovatios durante el periodo de 09-05-2026 al 06-07-2026 y el consumo de 292 kilovatios durante el periodo de 08-03-2026 al 08-05-2026, manifiesta no sabe porque se aumento el consumo si mantiene lo mismos electrodomésticos

Decisión:
Estimada señora Nubia Estela,

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 292 kilovatios durante el periodo de 08-03-2026 al 08-05-2026 y el consumo de 422 kilovatios durante el periodo de 09-05-2026 al 06-07-2026, le daremos respuesta en los siguientes términos:

Después de revisar el consumo facturado para el período 08-03-2026 al 08-05-2026, equivalente a 292 kilovatios, podemos confirmar que este presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 260.80 kilovatios, este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 12 períodos facturados o 6 en caso de usuarios con facturación bimensual, 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 capítulo 5, cláusula 32c, literal 3, 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 33973220 en la cual se realiza revisión y se encuentra medidor funcionando normal, el mismo está ubicado en estrategia rural y le registra energía a dos viviendas, la variación del consumo se debe al uso de bombillos incandescentes usados en galpón de pollos, se le explica al usuario el consumo facturado y se le recomienda hacer uso eficiente del servicio de energía.

Al analizar el consumo de 422 kilovatios durante el periodo de 09-05-2026 al 06-07-2026, identificamos que presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 301.82 kilovatios, calculado con base en los consumos registrados durante los últimos 12 períodos facturados, todos obtenidos mediante lecturas reales.

De acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, cuando se presenta una desviación significativa, la empresa debe realizar una revisión previa a la facturación para determinar su causa. No obstante, según lo establecido en el Capítulo 5, Cláusula 32C, numeral 2 del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes de CENS, esta revisión no es obligatoria si la causa de la desviación puede identificarse mediante el análisis histórico de la información del cliente.

En este caso, como se indica en la factura Nro. 1092770279, el consumo fue aprobado con base en dicho análisis histórico, por lo que no fue necesario realizar una revisión adicional en terreno.

De acuerdo con lo anterior, no se accede a su reclamación y se confirman los consumos facturados en los periodos objeto de reclamo.

Finalmente, es pertinente referir que el consumo es directamente proporcional al uso que se dé a los electrodomésticos presentes en el inmueble, como de las fuentes de energía tomacorrientes, así las cosas, se recomienda hacer uso racional y adecuado del servicio, tomando acciones eficaces para evitar el aumento del consumo de energía en el inmueble, igualmente se recomienda validar periódicamente el funcionamiento de sus equipos eléctricos y las conexiones.

Le reiteramos nuestro interés en prestar un servicio ajustado a las necesidades de nuestros clientes y usuarios, por eso recuerda que puedes contactarnos a través de nuestros canales digitales y así evitar desplazamientos que le generan sobre costos y contaminan nuestro plantea. sabemos que toda acción cuenta y que juntos podemos hacer la diferencia.

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: 170,000

Resuelto por:



KAREN DAYANNA CASTILLA SALAZAR

AGENTE DE SERVICIO