

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

20261030000686

San José De Cúcuta, 08 de Enero de 2026

Señor(a)
EMIRO ANTONIO MACHADO
KDX 928-650 VILLA NUEVA - VDA VILLA NUEVA
Teléfono 3222147457
Correo Electrónico
San Calixto, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 28968846 de 18 de Diciembre de 2025
Número de cuenta 510225-5

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°: 28968846
Fecha del acto que se notifica: 29-12-2025

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,



Yulitza Geraldin Santos Guerre
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	510225
PETENTE:	EMIRO ANTONIO MACHADO
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	28968846 18/12/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030000686 08/01/2026
Fecha de fijación:	25/02/2026
Fecha de desfijación:	03/03/2026
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°:	28968846	Fecha de creación:	18/12/2025
Número de cuenta:	510225-5	Meses reclamados:	1
Peticionario:	EMIRO ANTONIO MACHADO		
Dirección:	KDX 928-650 VILLA NUEVA - VDA VILLA NUEVA		
Teléfono:	3222147457		
Municipio:	San Calixto	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	29/12/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: El señor Emiro Antonio Machado identificado con cédula de ciudadanía 13.227.960 y celular 322 214 74 57, en calidad de usuario del servicio, presenta inconformidad de alto consumo en el periodo de facturación del 23-07-2025 a 22-09-2025 de 3017 kilovatios, usuario no presenta lectura. No autoriza revisión por parte de la empresa al equipo de medida, manifiesta que ya no ha cambiado la utilización del servicio. Favor verificar por desviación significativa medidor, a que le brinda servicio y descartar daños eléctricos y en lo posible verificar lectura. Usuario manifiesta no tener correo electrónico. Se le informa que puede acercarse entre los días 13 y 14 de enero de 2026 para recibir su respuesta de manera personal.			
Decisión: Apreciado señor Emiro Antonio Machado, 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. De acuerdo con el contenido de su reclamación y una vez verificado nuestro sistema comercial, se procedió a analizar el periodo comprendido del 23-07-2025 a 22-09-2025, donde se facturo consumo 3017 kilovatios/hora encontrando que, para este las lecturas son reales tomadas en terreno y son acordes a los consumos facturados ya que se establecen por la diferencia de lecturas de un período a otro. Por otra parte, se informa que el consumo reclamado, no aplica para investigar una desviación significativa, de acuerdo con el Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes en el capítulo 5, Cláusula 32B. ¿ Investigación de desviaciones significativas: Numeral 1. Procedimiento para establecer la variación de consumos que estén por encima o por debajo de los límites establecidos: a. Información base para el análisis: Para determinar si en un periodo de consumo la variación está por encima o por debajo de los límites establecidos, el primer paso consiste en identificar			

los periodos con los cuales se comparará el periodo objeto de análisis: para los usuarios con facturación mensual serán los 12 periodos anteriores; para los usuarios con facturación bimestral serán los 6 periodos anteriores y para los usuarios con facturación trimestral serán los 4 periodos anteriores. Solo se tendrán en cuenta periodos de consumo con lecturas reales y consumos diferentes a cero.

Para las cuentas de usuario nuevas o existentes que no tengan los doce (12), seis (6) o cuatro (4) periodos con consumo reales o consumos diferentes a cero, CENS no aplicará este mecanismo por no tener los periodos completos, por tanto, CENS podrá hacer el análisis y la verificación por la variación del consumo, ya sea por iniciativa propia o por solicitud directa del SUScriptor O USUARIO.

Ahora bien, sin embargo, se realiza revisión bajo inspección No. 32938897; en donde se le realizan las pruebas al equipo de medida, se encuentra funcionando normal. Este se encuentra en estrategia rural, al inmueble al que pertenece el equipo de medida se encuentra sola hace más de 3 años. Se sugiere revisar las líneas conductoras de aluminio que van hacia el inmueble para verificar la conexión de la vivienda en la estrategia rural.

De acuerdo con lo anterior, no se accede a la reclamación presentada y se confirma el consumo facturado.

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.

Señor usuario Recuerde que puede contactarnos a través de nuestros canales digitales: página <https://www.cens.com.co/>, Asesor virtual <https://censvirtual.sistemasentry.com.co/VisionWeb>, línea de atención 115 desde un movistar, #515 claro, teléfono 018000414115, whatsapp 3232315115 y así evitar desplazamientos que le generan sobre costos y contaminan nuestro planeta. Sabemos que toda acción cuenta y que juntos podemos hacer la diferencia. ¡Feliz día!

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: 400,000

Resuelto por:



ZORAYA INES CLAVIJO BOHORQUEZ
AGENTE DE SERVICIO