

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 08 de Enero de 2026

Señor(a)
RUFINO MELO CACERES
KDX 21 (596642) - VDA PARAMITO
Teléfono 3123117417
Correo Electrónico
Abrego, Norte De Santander

20261030000692

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 28956510 de 17 de Diciembre de 2025
Número de cuenta 596642-9

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°: 28956510
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:	596642
PETENTE:	RUFINO MELO CACERES
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	28956510 17/12/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030000692 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°:	28956510	Fecha de creación:	17/12/2025
Número de cuenta:	596642-9	Meses reclamados:	2
Peticionario:	RUFINO MELO CACERES		
Dirección:	KDX 21 (596642) - VDA PARAMITO		
Teléfono:	3123117417		
Municipio:	Abrego	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 Rufino Melo Cáceres, identificado con cédula 88.170.504 expedida en Cachirá, teléfono: 3123117417, en su calidad de propietario manifiesta inconformidad por el consumo de 402 kilovatios facturados en el período del 25-08-2025 a 25-10-2025. Informa que en el predio mantienen los mismos aparatos electrónicos, habitan las mismas personas, no hacen uso de motobomba, el consumo que se registra es solo de hogar. No comprende la variación en el consumo mes a mes. Por tal motivo, solicita revisión, no presenta lectura actual, no acepta cobro de la revisión.			
Decisión: Estimado señor Rufino Melo Cáceres, 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 402 kilovatios correspondiente al período del 25/08/2025 a 25/10/2025, le daremos respuesta en los siguientes términos: Después de revisar el consumo facturado para el período del 25/08/2025 a 25/10/2025, que asciende a 402 kilovatios, podemos confirmar que este presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 365.73 kilovatios límite superior. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 6 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 que el día 24/12/2025, la empresa llevó a cabo esta revisión número 32934959 por desviación significativa, con la siguiente observación:

Se ubica equipo de medidas en poste, el cual registra energía a una vivienda unifamiliar habitada. Posteriormente, Se realizan pruebas técnicas al equipo de medidas el cual se encuentra funcionando normal, se toma carga y se descartan fugas.

Así mismo, se indaga con usuario sobre la variación del consumo, se evidencia que recientemente instaló una ducha eléctrica para uso residencial aumentando así el consumo energético. De igual manera, se observa que las instalaciones internas hacia la ducha se encuentran con recalentamiento, ya que cuenta con un solo circuito en la vivienda.

Por tal motivo, se le sugiere el usuario realizar una inspección técnica a la instalación e individualizar los circuitos eléctricos en el inmueble.

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, del 25/08/2025 a 25/10/2025, equivalente a 402 kilovatios, 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.

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 para evitar desplazamientos que generan costos adicionales y contribuyen a la contaminación de nuestro planeta. Sabemos que toda acción cuenta y qué juntos podemos hacer la diferencia. ¡Feliz día!

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.

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: 191,490

Resuelto por:



Marly Brigidh Yaruro Sanchez
AGENTE DE SERVICIO