

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 19 de Enero de 2026

20261030001752

Señor(a)
DONATO ROJAS
KDX R3-420 - ABREGO
Teléfono 3104630231
Correo Electrónico
Abrego, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 29083885 de 02 de Enero de 2026
Número de cuenta 244520-6

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°: 29083885
Fecha del acto que se notifica: 08-01-2026

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,



Yulitza Geraldin Santos Guerre
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	244520
PETENTE:	DONATO ROJAS
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (x)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	29083885 02/01/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030001752 19/01/2026
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."

Página 1 de 1

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	29083885	Fecha de creación:	02/01/2026
Número de cuenta:	244520-6	Meses reclamados:	1
Peticionario:	DONATO ROJAS		
Dirección:	KDX R3-420 - ABREGO		
Teléfono:	3104630231		
Municipio:	Abrego	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	08/01/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: El señor Donato Rojas, identificado con cédula 5.407.191 expedida en Abrego, teléfono: 3104630231, en su calidad de propietario manifiesta inconformidad por el consumo del período facturado: -19/11/2025 a 18/12/2025 consumo de 277 kilovatios. Informa que en el predio habitan las mismas personas, cuentan con los mismos aparatos electrónicos, no han instalado nada nuevo, no hacen uso de motobomba, cuentan con los electrodomésticos básicos de un hogar, lo cual no comprende la variación y el incremento en su consumo de energía. Por tal motivo, solicita, se verifique en terreno y se determine la causa. No acepta cobro de la revisión, no presenta lectura actual.			
Decisión: Estimado señor Donato Rojas, 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 277 kilovatios correspondiente al período del 19/11/2025 a 18/12/2025, le daremos respuesta en los siguientes términos: Después de revisar el consumo facturado para el período del 19/11/2025 a 18/12/2025, que			

asciende a 277 kilovatios, podemos confirmar que este presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 228.24 kilovatios límite superior. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 12 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 06/01/2026, la empresa llevó a cabo esta revisión número 32987468 por desviación significativa, con la siguiente observación:

Se realizaron pruebas técnicas al equipo de medida, el cual se encontró funcionando con normalidad. El equipo registra el consumo correspondiente a una vivienda y a un local anexo donde funciona una tienda del mismo usuario. En el lugar se evidenció la presencia de varios equipos de refrigeración, por lo que se recomienda al usuario hacer un uso adecuado de los mismos. Asimismo, se sugiere revisar y adecuar una nevera que presenta un consumo constante de 1,9 amperios. De la misma manera, se pudo verificar que el predio se encuentra recién ocupado, con una antigüedad aproximada de dos meses.

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 19/11/2025 a 18/12/2025, equivalente a 277 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 que 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: 168,373

Resuelto por:



Marly Brigidh Yaruro Sanchez
AGENTE DE SERVICIO