

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 22 de Enero de 2026

20261030002268

Señor(a)
VICTOR JULIO CONTRERAS BAYONA
KDX 519-480 - NO REGISTRA
Teléfono 3202241480
Correo Electrónico
Abrego, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 29132812 de 06 de Enero de 2026
Número de cuenta 482000-4

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°: 29132812
Fecha del acto que se notifica: 13-01-2026

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: <u>482000</u>	
PETENTE: <u>VICTOR JULIO CONTRERAS BAYONA</u>		
TIPO DE RESPUESTA: General () Acto (X)		
RADICADO ENTRADA / FECHA: <u>29132812 06/01/2026</u>		
RADICADO DE SALIDA / FECHA: <u>20261030002268 22/01/2026</u>		
Fecha de fijación: <u>17/02/2026</u>		
Fecha de desfijación: <u>23/02/2026</u>		
<small>Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 83 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."</small>		
<small>Página 1 de 1</small>		

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	29132812	Fecha de creación:	06/01/2026
Número de cuenta:	482000-4	Meses reclamados:	2
Peticionario:	VICTOR JULIO CONTRERAS BAYONA		
Dirección:	KDX 519-480 - NO REGISTRA		
Teléfono:	3202241480		
Municipio:	Abrego	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	13/01/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: El señor Víctor Julio Contreras Bayona, identificado con cédula 5.453.809 expedida en Hacarí, teléfono: 3202241480, en su calidad de propietario manifiesta inconformidad por el período facturado: -05-09-2025 a 01-11-2025 consumo de 456 kilovatios. Informa que el consumo es compartido para dos (2) predios, mantienen los mismos aparatos electrónicos, no han instalado nada nuevo, el uso del servicio es solo de hogar, no hacen uso de motobomba, lo cual no comprenden la variación en el consumo de energía mes a mes. Solicita se verifique en terreno y se determine la causa. No acepta costo de la revisión, no presenta lectura actual.			
Decisión: Estimado señor Víctor Julio Contreras Bayona, 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 456 kilovatios correspondiente al período del 05-09-2025 a 01-11-2025, le daremos respuesta en los siguientes términos: Después de revisar el consumo facturado para el período del 05-09-2025 a 01-11-2025, que			

asciende a 456 kilovatios, podemos confirmar que este presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 466.13 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 08-01-2026, la empresa llevó a cabo esta revisión número 33003180 por desviación significativa, con la siguiente observación:

Se realizó pruebas técnicas al equipo de medida en presencia del usuario y se encontró funcionando normal; este se encuentra ubicado en el poste y se puede evidenciar que registra el consumo de dos (2) viviendas. En el momento de la revisión no se evidenciaron fugas de energía en las redes que van hacia dichos lugares o en las instalaciones internas. Se verifica lectura 8645 siendo esta mayor y acorde a la facturada, evidenciando que no se presentó error en la toma. Se les recomienda a los usuarios independizar el servicio de energía.

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 05-09-2025 a 01-11-2025, equivalente a 456 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: 230,000

Resuelto por:



Marly Brigidh Yaruro Sanchez
AGENTE DE SERVICIO