

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

20261030004108

XXX, 05 de Febrero de 2026

Señor(a)
ORALBA JACOME
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX, XXX

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 29373286 de 23 de Enero 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°: 29373286
Fecha del acto que se notifica: 27-01-2026

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:	XXX
PETENTE:	ORALBA JACOME
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	29373286 23/01/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030004108 05/02/2026
Fecha de fijación:	11/03/2026
Fecha de desfijación:	17/03/2026
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°:	29373286	Fecha de creación:	23/01/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	1
Peticionario:	ORALBA JACOME		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	27/01/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: La señora Oralba Jacome, identificada con cédula 27.614.037 expedida en Abrego, teléfono: XXX, en su calidad de propietaria manifiesta inconformidad por el consumo o producción de la factura correspondiente al período facturado: -17/12/2025 a 16/01/2026 consumo de 107 kilovatios. Informa que mantienen los mismos aparatos electrónicos, habitan las mismas personas en este caso solo dos (2), no hacen uso de motobomba, el consumo es solo para hogar, lo cual no comprende el incremento en su factura de energía, solicita se verifique en terreno y se determine la casusa. No acepta cobro de la revisión, no presenta lectura actual.			
Decisión: Estimada señora Oralba Jacome, 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 107 kilovatios correspondiente al período del 17/12/2025 a 16/01/2026, le daremos respuesta en los siguientes términos: Después de revisar el consumo facturado para el período del 17/12/2025 a 16/01/2026, que asciende a 107 kilovatios, podemos confirmar que este presenta una desviación significativa,			

ya que supera el límite de variación permitido de 95.36 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 24/01/2026, la empresa llevó a cabo esta revisión número 33070092 por desviación significativa, con la siguiente observación:

Se ubica equipo de medida en la fachada, el cual registra el suministro de energía a una vivienda unifamiliar habitada. Se realizan pruebas técnicas al medidor, verificando su correcto funcionamiento y descartando fugas; igualmente se toma carga. Durante la inspección técnica se identifica equipo de frío con los cauchos en mal estado, situación que ha incrementado el consumo de energía. Se sugiere al usuario realizar mantenimiento a dicho equipo. Así mismo, se verifica lectura 877, siendo esta mayor y acorde a la facturada, evidenciando así que no se presentó error en la toma. Posteriormente, se informa el consumo a facturar, quedando conforme.

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 17/12/2025 a 16/01/2026, equivalente a 107

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: 60,904

Resuelto por:



Marly Brigidh Yaruro Sanchez
AGENTE DE SERVICIO