

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

XXX, 13 de Febrero de 2026

20261030005260

Señor(a)
JOSE ELISAIN PEREZ MARTINEZ
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX, XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 28738719 de 28 de Noviembre de 2025
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°: 28738719
Fecha del acto que se notifica: 4-02-2026

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,



Luisa Alejandra Hernandez Lagu
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	JOSE ELISAIN PEREZ MARTINEZ
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	28738719 28/11/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030005260 13/02/2026
Fecha de fijación:	16/03/2026
Fecha de desfijación:	20/03/2026
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."	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°: 28738719	Fecha de creación: 28/11/2025
Número de cuenta: XXX	Meses reclamados: 4
Petionario: JOSE ELISAIN PEREZ MARTINEZ	
Dirección: XXX	
Teléfono: XXX	
Municipio: XXX	Departamento: XXX
Fecha respuesta: 04/02/2026	
Causa del reclamo: Inconformidad con el consumo o producción factura	
Detalle de lo solicitado: El señor Jose Elisain Pérez Martínez, identificado con 88295542, celular XXX, en calidad de propietario, reclama por consumo de 150 kilovatios en el periodo del 17-05-2025 al 13-07-2025 y 330 kilovatios en el periodo del 14-07-2025 al 12-09-2025, manifiesta es un consumo injustificable, ya que en el lugar no se están utilizando los aireadores desde hace más de un año, indica dos facturas le llegaron con consumo 0, luego se observó un técnico particular trabajando donde están los medidores, por lo que solicita se verifique si es falla del equipo de medida o realizaron algún tipo de conexión irregular, no acepta costo de la revisión.	
Decisión: Apreciado señor Jose Elisain, 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. Una vez analizada su reclamación y verificado nuestro sistema comercial, le informamos que el consumo de 150 kilovatios en el periodo del 17-05-2025 al 13-07-2025 y 330 kilovatios en el periodo del 14-07-2025 al 12-09-2025, corresponde a la diferencia de lecturas reales tomadas en terreno, tal como lo establece la ley. De otra manera se informa que el consumo reclamado, no aplica para desviación significativa teniendo en cuenta la cláusula 32B, numeral 1, LITERAL A, del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes Para las cuentas de usuario nuevas o existentes que no	

tengan los doce (12), seis (6) o cuatro (4) periodos con consumos reales o consumos diferentes a cero, CENS no aplicara 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.

Sin embargo, en seguimiento a su solicitud, le informamos que se generó la orden de inspección N.º 32874423, ejecutada el 3 de diciembre de 2025.

Durante la visita técnica, se llegó al sitio y se encontró el medidor provisional número 11280213, con lectura 7346. Dado que se requiere la presencia de una cuadrilla para realizar la revisión completa del medidor, la actividad fue reprogramada para la semana del 15 al 19 de diciembre de 2025.

Por consiguiente, el día 17 de diciembre de 2025 se genera periodo probatorio hasta el día 2 de febrero de 2026 con el fin de realizar revisión especializada en terreno, mediante orden de inspección número 33050338, ejecutada el 23 de enero de 2026. Durante la visita técnica se verificó que el equipo de medida funciona correctamente y no presenta ninguna novedad. Los transformadores de tensión se encuentran instalados de manera adecuada y sin anomalías.

Se identificó que la acometida interna del cliente, de tipo subterránea, ubicada en el cortacircuitos, presenta cables parcialmente quemados y fuga a tierra, registrando un drenaje de 2.8 amperios.

Se procedió a aislar la falla interna, correspondiente exclusivamente a las instalaciones del cliente, y se recomendó solicitar el acompañamiento de un técnico electricista con matrícula profesional para realizar la reparación definitiva.

Finalmente, se normalizó el servicio y se dejó todo en condiciones adecuadas de funcionamiento.

De acuerdo con lo anterior, se decide no acceder a su reclamación y se confirman los consumos facturados durante los periodos objeto de la reclamación.

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.

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: 0

Resuelto por:



CLAUDIA PATRICIA PENARANDA LOP
AGENTE DE SERVICIO