

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

20261030005972

XXX, 19 de Febrero de 2026

Señor(a)
JESUS PICON

XXX

Teléfono XXX

Correo Electrónico

XXX, XXX

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 29544065 de 03 de Febrero 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°: 29544065

Fecha del acto que se notifica: 10-02-2026

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,



Yulitza Geraldin Santos Guerre
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES	
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	JESUS PICON
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	29544065 03/02/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030005972 19/02/2026
Fecha de fijación:	25/03/2026
Fecha de desfijación:	31/03/2026
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°:	29544065	Fecha de creación:	03/02/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	4
Peticionario:	JESUS PICON		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	10/02/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: El señor Jesús Picón, con cédula 5484426 y teléfono XXX, en calidad de propietario, presenta inconformidad por el consumo de 253 kilovatios del periodo del 21-08-2025 al 18- 10-2025 y el consumo de 239 kilovatios facturados del periodo del 19-10-2025 al 19-12- 2025; no presenta lectura, no autoriza cobro de revisión, manifiesta tener los mismos electrodomésticos. Medio de notificación: XXX			
Decisión: Estimado señor Jesús Picón: 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 253 kilovatios del periodo del 21-08-2025 al 18-10-2025 y el consumo de 239 kilovatios facturados del periodo del 19-10-2025 al 19-12-2025, le daremos respuesta en los siguientes términos: Después de revisar el consumo facturado para el periodo del 21-08-2025 al 18-10-2025, que asciende a 253 kilovatios, podemos confirmar que este presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 130.68 kilovatios. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 12 periodos facturados; para los usuarios con facturación bimestral serán los 6 periodos anteriores y para los usuarios con facturación trimestral serán los 4 periodos anteriores; solo se tendrán en cuenta periodos de consumo con lecturas reales y consumos diferentes a cero, basados en lecturas reales. 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 06-02-2026, la empresa llevó a cabo esta revisión por desviación significativa. Se llevan a cabo las pruebas técnicas al medidor, encontrándose en correcto funcionamiento. El equipo se encuentra ubicado en estrategia rural y registra energía para una vivienda. La variación en el consumo se debe al cambio reciente del medidor, situación que fue explicada al usuario. Después de la aclaración, el usuario manifiesta quedar conforme con la información suministrada.

Posteriormente a revisar el consumo facturado para el periodo 19-10-2025 al 19-12-2025, que asciende a 239 kilovatios, podemos confirmar que este no presenta una desviación significativa, ya que no supera el límite de variación permitido de 294.76 kilovatios. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 12 periodos facturados; para los usuarios con facturación bimestral serán los 6 periodos anteriores y para los usuarios con facturación trimestral serán los 4 periodos anteriores; solo se tendrán en cuenta periodos de consumo con lecturas reales y consumos diferentes a cero, basados en lecturas reales.

Conforme al capítulo 5, cláusula 32B, literal e, del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes, el consumo del usuario puede variar hasta el límite indicado sin que se considere un aumento significativo. Por lo tanto, la empresa no está 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.

De acuerdo con lo anterior, no se accede a su reclamación y se confirma que el consumo facturado durante el periodo objeto de la reclamación, del 21-08-2025 al 18-10-2025, equivalente a 253 kilovatios, y del 19-10-2025 al 19-12-2025, equivalente a 239 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.

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.

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: 340,709

Resuelto por:



JUAN SEBASTIAN ROBLES ORTEGA
TRABAJADOR DEL CONTRATISTA