

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030009263

7200
CE7214

XXX, 16 de Marzo de 2026

Señor(a)
PABLO MURILLO JIMENEZ
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 29668333 de 12 de Febrero de 2026
Número de cuenta XXX

| | |
|---|------------------------------|
|  | |
| FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES. | |
| NÚMERO USUARIO: | XXX |
| PETENTE: | PABLO MURILLO JIMENEZ |
| TIPO DE RESPUESTA: | General () Acto (X) |
| RADICADO ENTRADA / FECHA: | 29668333 12/02/2026 |
| RADICADO DE SALIDA / FECHA: | 20261030009263 16/03/2026 |
| Fecha de fijación: | 23/04/2026 |
| Fecha de desfijación: | 29/04/2026 |
| <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> | |

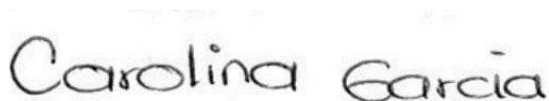
CENTRALES ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS, garantizándole sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la decisión adoptada por la Empresa y relacionado con el número del asunto, a través de este aviso.

Acto expedido por CENS N°: 29668333
Fecha del acto que se notifica: 04/03/2026

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,



Omaira Carolina Garcia Ortiz
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

| | | | |
|---------------------------|--|--------------------|------------|
| Proceso N°: | 29668333 | Fecha de creación: | 12/02/2026 |
| Número de cuenta: | XXX | Meses reclamados: | 5 |
| Peticionario: | PABLO MURILLO JIMENEZ | | |
| Dirección: | XXX | | |
| Teléfono: | XXX | | |
| Municipio: | XXX | Departamento: | XXX |
| Fecha respuesta: | 04/03/2026 | | |
| Causa del reclamo: | Cobros por promedio | | |
| Detalle de lo solicitado: | <p>El señor Pablo Murillo Jiménez, cédula N° 3983091, contacto N° XXX, en calidad de usuario, reclama a CENS por el consumo promedio de 82 kilovatios facturados en el periodo del 13-09-2025 al 12-10-2025, promedio de 83 kilovatios facturados del 13-10-2025 al 12-11-2025, promedio de 83 kilovatios facturados del 13-11-2025 al 12-12-2025, promedio de 83 kilovatios facturados del 13-12-2025 al 11-01-2026 y promedio de 83 kilovatios facturados del 12-01-2026 al 12-02-2026, No reporta lectura, El medidor digital se encuentra en falla, requiere normalización y recuperación de consumo. Vivienda habitada normal. Usuario solicita y autoriza revisión al equipo de medida. Financiar a 12 meses.</p> | | |
| Decisión: | <p>Apreciado señor Pablo Murillo Jiménez, gracias por contactarnos para expresar su preocupación por el cobro promedio en su factura de energía eléctrica.</p> <p>Entendemos que puede ser un tema inquietante y queremos ayudarle a encontrar una solución.</p> <p>Tras investigar su caso, hemos confirmado que el consumo promedio de 82 kilovatios facturados en el periodo del 13-09-2025 al 12-10-2025, promedio de 83 kilovatios facturados del 13-10-2025 al 12-11-2025, promedio de 83 kilovatios facturados del 13-11-2025 al 12-12-2025, promedio de 83 kilovatios facturados del 13-12-2025 al 11-01-2026 y promedio de 83 kilovatios facturados del 12-01-2026 al 12-02-2026, se debió a que no fue posible realizar la toma de lectura, ya que el medidor digital se encuentra en falla.</p> <p>Por lo tanto, a petición del usuario, se solicita visita técnica comercial para verificar el estado del equipo de medida y sus componentes, recuperar lecturas y normalizar servicio, bajo orden</p> | | |

de revisión N° 33147679, el día 12-02-2026, en la cual, se obtiene respuesta el día 04-03-2026, donde, no se ejecuta orden de revisión por problemas de orden público en la zona, lo cual dificulta el acceso a nuestro personal técnico.

Así las cosas y por lo anterior, se realiza ajuste de -332 kilovatios facturados por cobro promedio, debido a que no fue posible recuperar lecturas o normalizar el servicio por problemas de orden público en la zona, distribuidos así:

Ajuste de -83 kilovatios facturados del 13-10-2025 al 12-11-2025, ajuste de -83 kilovatios facturados del 13-11-2025 al 12-12-2025, ajuste de -83 kilovatios facturados del 13-12-2025 al 11-01-2026 y ajuste de -83 kilovatios facturados del 12-01-2026 al 12-02-2026.

Se confirma el consumo promedio de 82 kilovatios facturados en el periodo del 13-09-2025 al 12-10-2025.

Teniendo en cuenta lo anterior, de conformidad con la cláusula 32A, numeral 4 del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes:

CENS podrá facturar un consumo promedio, entre otras las siguientes situaciones:

b. Por daños ocasionados por descargas atmosféricas en el equipo de medida y sus elementos, siempre y cuando estos hayan sido informados por el Suscriptor o Usuario y normalizados en el periodo correspondiente.

Visto lo anterior, se accede parcialmente a su reclamación por los consumos promedio objeto de reclamo.

Agradecemos su comprensión y estamos aquí para ayudarle.

Fue un verdadero placer poder servirle.

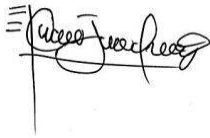
Señor usuario, gracias por autorizar notificación a su correo electrónico. Lo invitamos a continuar haciendo uso de los medios digitales para contactarnos y de esta manera seguir contribuyendo a la protección de un medio ambiente sano y seguro. Recuerda que toda acción cuenta y que juntos podemos hacer la diferencia. ¡Feliz día!

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: 50,000

Resuelto por:



WILLIAM JOSE CHINCHILLA
AGENTE DE SERVICIO