

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030009662

7200
CE7214

XXX, 18 de Marzo de 2026

Señor(a)
JESUS AREVALO
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 29835509 de 26 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°: 29835509
Fecha del acto que se notifica: 06-03-2026

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,



Yulitza Geraldin Santos Guerre
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	JESUS AREVALO
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	29835509 26/02/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030009662 18/03/2026
Fecha de fijación:	04/05/2026
Fecha de desfijación:	08/05/2026
<small>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."</small>	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	29835509	Fecha de creación:	26/02/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	1
Peticionario:	JESUS AREVALO		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	06/03/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado:	<p>El señor Jesus Arevalo celular XXX en calidad de usuario del servicio, presenta inconformidad con el consumo registrado en el periodo 25-01-2026 al 23-02-2026 de 249 kilovatios, no presenta la lectura actual del medidor, no autoriza la revision al equipo de medida.</p> <p>Usuario manifiesta no tener correo electrónico, se le informa que puede acercarse entre los días 19-03-2026 y 26-03-2026 para recibir su respuesta de manera personal.</p>		
Decisión:	<p>Estimado señor Jesús Arévalo.</p> <p>Reciba un cordial saludo. Agradecemos sinceramente que nos haya permitido conocer su inconformidad respecto al consumo de energía registrado en el período comprendido entre el 25-01-2026 al 23-02-2026 de 249 Kilovatios, ya que son fundamentales para fortalecer nuestros procesos y garantizar un servicio transparente y de calidad.</p> <p>Comprendemos su preocupación frente al valor facturado y, en atención a su reclamación, hemos realizado una revisión detallada de la información registrada en nuestro sistema comercial, así como de los procedimientos efectuados por la empresa.</p> <p>Una vez realizado el análisis correspondiente, confirmamos que el consumo facturado de 249 kilovatios en el periodo 25-01-2026 al 23-02-2026 obedece a la diferencia entre lecturas reales del medidor tomadas en terreno durante el ciclo de facturación. Al comparar este consumo con el comportamiento histórico del servicio, se evidenció una desviación significativa, la cual superó el límite de variación permitido, establecido en 239.75 kWh, calculado con base en los consumos reales de los últimos doce (12) períodos facturados.</p>		

Debido a que esta desviación supero el límite de la variación permitido, CENS se encontraba obligada a efectuar una verificación previa a la facturación, conforme a lo dispuesto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, que regula los procedimientos aplicables ante variaciones atípicas en el consumo.

En cumplimiento de esta obligación y garantizando el debido proceso, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo 5, Cláusula 32C, literal 3 del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes de CENS S.A. E.S.P., efectuó una visita técnica al inmueble.

Durante la inspección se registró la lectura del medidor en 30316, se verifico que en el predio funciona finca agropecuaria con servicio de energía normal, se realizan pruebas técnicas al medidor de energía el cual está registrando conforme a los procedimientos establecidos por CENS. En las pruebas técnicas realizadas se detecta fuga de energía en las instalaciones eléctricas de la vivienda, ya que las instalaciones están deterioradas y bastante antiguas. Se le informa al usuario realizar la respectiva corrección a las instalaciones internas.

Con fundamento en lo anterior, no es posible acceder a su reclamación, y, en consecuencia, se confirma el consumo facturado para el período 25-01-2026 al 23-02-2026 de 249 kilovatios, al corresponder a diferencias de lecturas reales válidamente tomadas en terreno y respaldadas por la verificación técnica realizada.

Es importante señalar que el consumo de energía está directamente relacionado con el uso de electrodomésticos, tomacorrientes y el estado de las instalaciones internas del inmueble. Por ello, recomendamos hacer un uso racional del servicio, revisar periódicamente sus equipos eléctricos y verificar el estado de las conexiones internas. Adicionalmente, le recordamos la prueba al vacío, que consiste en desconectar todos los electrodomésticos durante aproximadamente 15 minutos sin bajar los interruptores; si el medidor continúa registrando consumo, es indicativo de una posible fuga interna, en cuyo caso se sugiere contratar un electricista particular con matrícula profesional para corregir la anomalía.

Reiteramos nuestro compromiso con la atención responsable, transparente y cercana a nuestros usuarios, y lo invitamos a utilizar nuestros canales digitales de atención, los cuales facilitan la gestión de solicitudes, evitan desplazamientos innecesarios y contribuyen al cuidado del medio ambiente.

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: 128,770

Resuelto por:



EILYN RUBIELA LOBO AFANADOR
AGENTE DE SERVICIO