

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030009813

7200
CE7214

XXX, 19 de Marzo de 2026

Señor(a)
SAID DEL CARMEN RINCON RINCON
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico XXX
XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 29868353 de 03 de Marzo 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°: 29868353
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,



Omaira Carolina Garcia Ortiz
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	SAID DEL CARMEN RINCON RINCON
TIPO DE RESPUESTA:	General [] Acto [X]
RADICADO ENTRADA / FECHA:	29868353 03/03/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030009813 19/03/2026
Fecha de fijación:	28/04/2026
Fecha de desfijación:	05/05/2026
<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°: 29868353	Fecha de creación: 03/03/2026
Número de cuenta: XXX	Meses reclamados: 1
Petionario: SAID DEL CARMEN RINCON RINCON	
Dirección: XXX	
Teléfono: XXX	
Municipio: XXX	Departamento: XXX
Fecha respuesta: 06/03/2026	
Causa del reclamo: Inconformidad con el consumo o producción factura	
<p>Detalle de lo solicitado: El Señor Said Del Carmen Rincón, con cedula número 5.084.223 y teléfono celular número XXX, en calidad de propietario, presenta reclamación por el consumo generado en el periodo del 22-10-2026 al 18-12-2025 en donde se habían facturado inicialmente 188 kilovatios promedio y luego fue modificado por 793 kilovatios. Usuario indica que no consume todos esos kilovatios y que solicita revisión.</p> <p>Decisión: Apreciado señor Said Del Carmen Rincón:</p> <p>Agradecemos sinceramente la oportunidad que nos brinda para conocer su situación. Para nosotros es muy importante escucharle y acompañarle en la búsqueda de soluciones que se ajusten a sus necesidades y expectativas.</p> <p>En relación con la solicitud mencionada en el asunto, referente a su inconformidad con el consumo facturado entre el 22 de octubre de 2025 y el 18 de diciembre de 2025, en el cual inicialmente se registraron 188 kWh y posteriormente se ajustó a 793 kWh, nos permitimos informarle lo siguiente:</p> <p>Tras analizar detalladamente su reclamación y verificar la información en nuestro sistema comercial, se confirmó que el valor facturado por concepto de energía es correcto y corresponde a la diferencia de lecturas tomadas directamente en terreno.</p> <p>Adicionalmente, identificamos que el consumo registrado durante el periodo en reclamación representa una desviación significativa, ya que supera el límite superior de 261,24 kWh establecido para dicho periodo. En cumplimiento de lo dispuesto en el Capítulo 5, Cláusula 32C,</p>	

Numeral 3 del Contrato de Condiciones Uniformes de CENS, y garantizando el debido proceso, se generó la revisión técnica No. 33227570. En dicha revisión se verificó lo siguiente:

El equipo de medida se encontraba en perfectas condiciones, correctamente instalado y funcionando de manera adecuada.

Se descartó la presencia de fugas o fallas en la red interna del inmueble y en la acometida.

Se identificó que la variación del consumo se originó en el mes de octubre de 2025. El usuario manifestó desconocer la causa de este incremento.

Se explicó que en la vereda los pagos corresponden al periodo anterior, motivo por el cual el aumento no había sido percibido de inmediato. El usuario indicó su disposición para cancelar el valor adeudado.

Con base en todo lo anterior, se confirma la validez del consumo objeto de la reclamación.

Es importante mencionar que al momento de registrar el reclamo se presentó un error de digitación, en el cual se indicó el periodo 22-10-2026 al 18-12-2025. No obstante, el periodo correcto corresponde al comprendido entre el 22 de octubre de 2025 y el 18 de diciembre de 2025.

Queremos recordar que el consumo de energía depende directamente del uso de los electrodomésticos, bombillas y tomacorrientes en el inmueble. Por ello, le invitamos a:

Hacer un uso racional y eficiente de los equipos eléctricos.
Revisar periódicamente el estado y funcionamiento de sus electrodomésticos.
Verificar el estado de las conexiones internas para evitar consumos inesperados.

Estas acciones pueden ayudarle a prevenir variaciones significativas en futuros periodos de facturación.

En CENS trabajamos para contribuir a la armonía de la vida y brindar un servicio basado en responsabilidad, transparencia y calidez. Todas sus solicitudes son atendidas bajo el marco normativo vigente, especialmente la Ley 142 de 1994, las resoluciones de la CREG, el Contrato de Condiciones Uniformes y nuestras disposiciones internas.

Recuerde que estamos a su disposición a través de nuestros canales digitales, donde podrá evitar desplazamientos y tiempos de espera:

Página web: <https://www.cens.com.co/>
Asesor virtual: <https://censvirtual.sistemasentry.com.co/VisionWeb>
Línea 115 desde Movistar
#515 desde Claro
Línea nacional 018000414115
WhatsApp: 323 231 5115

Cada acción suma, y juntos podemos hacer la diferencia.

Ha sido un gusto atenderle. ¡Le deseamos un 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: 80,000

Resuelto por:



MARIA FERNANDA BAYONA AREVALO

AGENTE DE SERVICIO