

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030010158

7200
CE7214

XXX, 24 de Marzo de 2026

Señor(a)
JAIR BECERRA PABA
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 29835101 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°: 29835101
Fecha del acto que se notifica: 11/03/2026

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,

Carolina Garcia

Omaira Carolina Garcia Ortiz
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

| | |
|---|--|
|  | FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES. |
| NÚMERO USUARIO: | <u>XXX</u> |
| PETENTE: | <u>JAIR BECERRA PABA</u> |
| TIPO DE RESPUESTA: | General () Acto (X) |
| RADICADO ENTRADA / FECHA: | <u>29835101 26/02/2026</u> |
| RADICADO DE SALIDA / FECHA: | <u>20261030010158 24/03/2026</u> |
| Fecha de fijación: | <u>28/04/2026</u> |
| Fecha de desfijación: | <u>05/05/2026</u> |
| <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> | |

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

| | | | |
|---------------------------|--|--------------------|------------|
| Proceso N°: | 29835101 | Fecha de creación: | 26/02/2026 |
| Número de cuenta: | XXX | Meses reclamados: | 2 |
| Peticionario: | JAIR BECERRA PABA | | |
| Dirección: | XXX | | |
| Teléfono: | XXX | | |
| Municipio: | XXX | Departamento: | XXX |
| Fecha respuesta: | 11/03/2026 | | |
| Causa del reclamo: | Inconformidad con el consumo o producción factura | | |
| Detalle de lo solicitado: | <p>El señor Jair Becerra, teléfono XXX, en calidad de propietario, reclama por el consumo registrado de 210 y 148 kilovatios registrados en el periodo comprendido entre el 17/10/2025 al 16/12/2025 y el 16/08/2025 al 16/10/2025 respectivamente, indica que es muy alto para el uso que se le da a la energía, indica que solo maneja televisor , 3 bombillos, y una lavadora. Usuario no presenta lectura, solicita que se le notifique a la dirección XXX.</p> <p>Nota: Usuario manifiesta no tener correo electrónico. Se le informa que puede acercarse entre los días 19/03/2026 y el 26/03/2026 para recibir su respuesta de manera personal.</p> | | |
| Decisión: | <p>Apreciado señor Jair Becerra:</p> <p>Le saludamos cordialmente y agradecemos la oportunidad que nos brinda de conocer sus necesidades, con el fin de diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas.</p> <p>Le informamos que, después de revisar su reclamación y consultar nuestro sistema comercial, identificamos que los consumos correspondientes a los períodos del 17/10/2025 al 16/12/2025 y del 16/08/2025 al 16/10/2025, equivalentes a 210 y 148 kilovatios, respectivamente, corresponden a las diferencias de lecturas reales tomadas en terreno. Por lo tanto, su reclamación se resolverá bajo los siguientes términos:</p> <p>Tras analizar el consumo facturado para el período comprendido entre el 16/08/2025 y el 16/10/2025, que asciende a 148 kilovatios, confirmamos que este no presenta una desviación significativa, ya que no supera el límite de variación permitido de 181.67 kilovatios. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos seis (6)</p> | | |

períodos facturados, basados en lecturas reales tomadas en terreno.

De acuerdo con el 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, conforme al artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

Por otro lado, al revisar el consumo facturado para el período comprendido entre el 17/10/2025 al 16/12/2025, que asciende a 210 kilovatios, confirmamos que este sí presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 192.53 kilovatios. Dicho límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos seis (6) períodos facturados, basados igualmente en lecturas reales tomadas en terreno.

Dado que esta desviación supera el límite permitido, la empresa estaba obligada a realizar una revisión previa a la facturación para determinar su causa, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

Asimismo, y 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 debido proceso, nuestro sistema comercial registra que el día 10/03/2026 la empresa llevó a cabo una visita técnica para revisión. En esta visita se toma carga de 1.0 amperio, se realiza revisión y se encuentra medidor funcionando normal; el mismo está ubicado en estrategia rural y le registra energía a una vivienda unifamiliar. Se descartan fugas de energía y daños eléctricos internos, se le explica al usuario el consumo facturado y se le recomienda hacer uso eficiente del servicio de energía.

Con base en lo anterior, no se accede a su reclamación y se confirma que los consumos facturados durante los períodos objeto de estudio corresponden a las diferencias de lecturas tomadas en terreno en cada ciclo de facturación.

Finalmente, es pertinente señalar que el consumo de energía es directamente proporcional al uso de los electrodomésticos y tomacorrientes del inmueble. Por ello, se recomienda hacer un uso racional y adecuado del servicio, adoptando acciones que eviten incrementos en el consumo. También sugerimos revisar periódicamente el funcionamiento de sus equipos eléctricos y de sus conexiones.

Reiteramos nuestro interés en prestar un servicio acorde con las necesidades de nuestros clientes y usuarios. Le recordamos que puede contactarnos a través de nuestros canales digitales para evitar desplazamientos que generan costos adicionales y contribuyen a la contaminación del planeta. Sabemos que cada 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, atendemos las solicitudes de nuestros usuarios con responsabilidad, transparencia y calidez, dentro del marco normativo aplicable, contenido principalmente en la Ley 142 de 1994, las resoluciones de la CREG, el contrato de servicios públicos con condiciones uniformes y las demás disposiciones vigentes.

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: 40,000

Resuelto por:



BRAYAN YESID OBREGON NAVARRO
AGENTE DE SERVICIO