

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030010162

7200
CE7214

XXX, 24 de Marzo de 2026

Señor(a)
JOSE MARIA GELVES RINCON
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 29767979 de 23 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°: 29767979
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,



Omaira Carolina Garcia Ortiz
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	JOSE MARIA GELVES RINCON
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	29767979 23/02/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030010162 24/03/2026
Fecha de fijación:	10/04/2026
Fecha de desfijación:	16/04/2026
<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°:	29767979	Fecha de creación:	23/02/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	4
Peticionario:	JOSE MARIA GELVES RINCON		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	11/03/2026		
Causa del reclamo:	Cobros por promedio		
Detalle de lo solicitado:	<p>El señor Jose Maria Gelvez Rincon, identificado con cédula 88173320, celular XXX, en calidad de propietario, reclama por consumos facturados por promedio de 580 kilovatios en el periodo del 24-09-2025 al 23-10-2025, 565 kilovatios en el periodo del 24-10-2025 al 22-11-2025, 545 kilovatios en el periodo del 23-11-2025 al 21-12-2025 y 518 kilovatios en el periodo 22-12-2025 al 22-01-2026, manifiesta no hay equipo de medida, solicita se le verifique e instale medidor, (repetidor), manifiesta la vivienda no tiene esa cantidad de consumo, así mismo indica hay personas conectadas de manera irregular, se le informa del costo y acepta.</p>		
Decisión:	<p>Estimado señor José María,</p> <p>Le saludamos y agradecemos en primera medida la oportunidad que nos brinda de conocer sus necesidades, para que a partir de ellas logremos diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas.</p> <p>Le informamos que, una vez analizada su reclamación y verificando nuestro sistema comercial, se evidencio que se facturó por promedio el consumo de 580 kilovatios en el periodo del 24-09-2025 al 23-10-2025, 565 kilovatios en el periodo del 24-10-2025 al 22-11-2025, 545 kilovatios en el periodo del 23-11-2025 al 21-12-2025 y 518 kilovatios en el periodo 22-12-2025 al 22-01-2026, debido a situación de orden publico en la zona.</p> <p>Como parte del proceso de verificación, se generó la orden de inspección N.º 33186013, la cual no pudo ser ejecutada por alteración de orden publico en la zona.</p> <p>De igual manera, conforme a lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes,</p>		

Cláusula 32A, numeral 4, CENS está facultada para realizar la facturación por promedio cuando, sin acción u omisión de las partes, no sea posible medir razonablemente los consumos en un periodo de facturación. En tales casos, estos podrán determinarse con base en promedios de otros periodos, de suscriptores en condiciones similares o mediante aforos individuales.

En aplicación de esta disposición, se confirma el consumo promedio de 580 kilovatios correspondientes al periodo 24-09-2025 al 23-10-2025.

Así mismo, y en cumplimiento de la cláusula antes citada, se retira el consumo promedio de 565, 545 y 518 kilovatios, facturado en los periodos del 24-10-2025 al 22-11-2025, del 23-11-2025 al 21-12-2025 y del 22-12-2025 al 22-01-2026, respectivamente.

Como resultado de dicha corrección, se efectuó un ajuste total de -1628 kilovatios.

En virtud de lo anterior, se accede parcialmente a su reclamación, de acuerdo con lo previamente expuesto.


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 normativas internas asociadas a competencia para resolver, procedimientos y procesos.

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: 0

Resuelto por:



CLAUDIA PATRICIA PENARANDA LOP
AGENTE DE SERVICIO