

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030012392

7200
CE7214

XXX, 14 de Abril de 2026

Señor(a)
JORGE ENRIQUE BETANCUR PALOMINO
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 30081339 de 24 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°: 30081339
Fecha del acto que se notifica: 31/03/2026

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:	JORGE ENRIQUE BETANCUR PALOMINO
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto <input checked="" type="checkbox"/>
RADICADO ENTRADA / FECHA:	30081339 24/03/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030012392 14/04/2026
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°:	30081339	Fecha de creación:	24/03/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	1
Peticionario:	JORGE ENRIQUE BETANCUR PALOMINO		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	31/03/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado:	<p>* * El señor Jorge Enrique Betancur Palomino identificado con cédula 5530687 expedida en Villa del Rosario, celular de contacto XXX, cliente presenta reclamación por el consumo de 543 kilovatios del 07/02/2026 al 07/03/2026, allega lectura 9286 no recuerda cuando tomo ese registro, manifiesta que el predio fue habitado en los primeros días octubre 2025, cliente indica que el consumo corresponde al uso de los arrendatarios. Requiere se realice visita en horario después de las 2:00 p.m. entre el día Viernes y día sábado, los otros días no hay nadie disponible. No tiene correo para notificación.</p>		
Decisión:	<p>Apreciado señor Jorge Enrique Betancur Palomino,</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>Se informa que hemos recibido su reclamación y antes de brindarle una respuesta, le informamos que los procedimientos realizados por CENS S.A. E.S.P., se efectúan y/o realizan con base a las normas de servicios públicos domiciliarias contempladas en la Ley 142 y 143 de 1994, el contrato de Prestación del Servicio con Condiciones Uniformes con CENS S.A. E.S.P.</p> <p>En relación con su reclamación, identificada en el asunto, y que se refiere a la inconformidad por el consumo o producción de la factura de 543 kilovatios del 07/02/2026 al 07/03/2026, le daremos respuesta en los siguientes términos:</p> <p>Le informamos que de conformidad con la cláusula 32B Investigación de desviación</p>		

significativa; numeral 1 del contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes donde se establece el procedimiento para la variación del consumo que esté por encima o por debajo de los límites, ante la cual se puede determinar que para este cliente basado en el periodo objeto de reclamo podemos verificar e identificar que se presentó una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 391.02 kilovatios, nos permitimos dar a conocer que este límite al que se hace referencia se establece realizando validación y análisis de los consumos reales registrados durante los últimos 12 períodos facturados, basados en lecturas reales tomadas en terreno.

De conformidad con lo enunciado y ante el cumplimiento al Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes, y lo definido en la resolución CREG 105 007 2024, en donde se modifican transitoriamente los artículos 37 y 38 de la resolución 108 de 1997, dado que la desviación supera el límite permitido, la empresa estaba obligada a realizar una revisión para determinar la causa de la desviación, de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

Así mismo, 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 cumplimiento del debido proceso, nuestro sistema comercial registra revisión de verificación de lectura Nro. 33241439 que el día 07/03/2026, se verifica la correcta toma de lectura de 9099 del medidor con serial Nro.4591122 marca TEC - TECUN, por lo que se determina que el aumento en el consumo es correcto ante la utilización y registro en los equipos de medida retirado e instalado.

Para dar alcance a la reclamación presentada y a la desviación significativa superando el límite de consumo, para ello se genera de revisión técnica Nro. 33299390 efectuadas el día 27/03/2026, en la cual se obtuvo el siguiente reporte:

- Se llega al sitio se tocó varias veces nadie salió usuario ausente en el momento de la visita se observa medidor en fachada trasera del predio, el cual esta obstaculizado por bloques se realiza llamada telefónica al número telefónico suministrado por la TPL el cual no contesta en el sitio funciona un negocio venta de licores.

De acuerdo con lo anterior, se procede confirmar que el consumo facturado durante el período objeto de la reclamación 543 kilovatios del 07/02/2026 al 07/03/2026, corresponde a las diferencias de lecturas tomadas en terreno en cada ciclo de facturación. Por lo que nuestra empresa decide no acceder a su reclamación.

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:



MONICA E. SANTANDER GELVEZ
AGENTE DE SERVICIO