

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030017029

7200
CE7214

XXX, 19 de Mayo de 2026

Señor(a)
RAMON OLIVO MEJIA RIOS
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 30475042 de 30 de Abril 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°: 30475042
Fecha del acto que se notifica: 05/05/2026

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:	RAMON OLIVO MEJIA RIOS
TIPO DE RESPUESTA: General () Acto (X)	
RADICADO ENTRADA / FECHA:	30475042 30/04/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030017029 19/05/2026
Fecha de fijación:	02/07/2026
Fecha de desfijación:	08/07/2026
<small>Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 el cual dispone Notificación por aviso "Cuando se documente la información sobre el decisorio, el acto 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 considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso."</small>	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	30475042	Fecha de creación:	30/04/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	2
Peticionario:	RAMON OLIVO MEJIA RIOS		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	05/05/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado:	<p>El señor Ramon Mejia identificado con cedula 1757084 y celular XXX en calidad de propietario presenta inconformidad por el consumo de 481 kilovatios facturados en el periodo del 18-12-2025 al 17-02-2026, el usuario manifiesta no sabe por que le llego tan caro si están utilizando lo mismo, no presenta lectura ni autoriza revisión al equipo de medida.</p>		
Decisión:	<p>Estimado Ramon Mejia, 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>Teniendo en cuenta que su solicitud identificada en el asunto se refiere a la inconformidad con el consumo de 481 kilovatios facturados en el periodo del 18-12-2025 al 17-02-2026, daremos respuesta en los siguientes términos:</p> <p>Le informamos que una vez analizada su reclamación y verificando nuestro sistema comercial, se logró determinar que el valor facturado por concepto de energía es correcto, corresponde a la diferencia de lecturas tomada en terreno.</p> <p>Por otra parte, nos permitimos informarle que para el periodo comprendido en reclamación constituye una desviación significativa debido a que el consumo se encuentra superando el límite superior de 382.84 establecido para el periodo en reclamación, por lo tanto de conformidad con el capítulo 5, cláusula 32C, Numeral 3, del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes de CENS, y en garantía del cumplimiento del debido proceso y con el objetivo de verificar el estado del equipo de medida, se generó revisión técnica No 33446480 efectuándose el día 04-05-2026.</p>		

Durante la visita técnica realizada, se efectuaron pruebas técnicas al equipo de medida, el cual se encontró operando en condiciones normales, registrando el consumo correspondiente a una (1) vivienda. El medidor se encuentra ubicado en el poste del transformador.

Al momento de la inspección, no se evidenciaron fugas de energía ni fallas en las instalaciones eléctricas internas.

El usuario manifestó inconformidad por el alto consumo registrado, indicando que no ha instalado nuevos equipos eléctricos. No obstante, se pudo evidenciar que para el período siguiente el consumo ha disminuido, lo cual indica un comportamiento variable en el uso del servicio.

Se informó al usuario el consumo a facturar, quedando debidamente informado y conforme con la explicación brindada.

Se recomienda al usuario hacer un uso adecuado y eficiente de los equipos eléctricos, con el fin de optimizar el consumo del servicio.

Al momento de la revisión, el medidor registraba una lectura de 40722 kWh.

Con base en lo anterior, no se accede a la reclamación presentada y se confirma el consumo objeto de 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.

Señor usuario Recuerde que puede contactarnos a través de nuestros canales digitales: página <https://www.cens.com.co/>, Asesor virtual <https://censvirtual.sistemasentry.com.co/VisionWeb>, línea de atención 115 desde un movistar, #515 claro, teléfono 018000414115, WhatsApp 3232315115 y así evitar desplazamientos que le generan sobre costos y contaminan nuestro planeta. Sabemos que toda acción cuenta y que juntos podemos hacer la diferencia. ¡Feliz día!

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: 150,000

Resuelto por:

Estefania Pacheco

ESTEFANIA PACHECO ROJAS
AGENTE DE SERVICIO