

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030020047

7200
CE7214

XXX, 10 de Junio de 2026

Señor(a)
JAIRO ANTONIO RODRIGUEZ
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 30662489 de 15 de Mayo de 2026
Número de cuenta XXX

	
FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	JAIRÓ ANTONIO RODRIGUEZ
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	30662489 15/05/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030020047 10/06/2026
Fecha de fijación:	30/07/2026
Fecha de desfijación:	05/08/2026
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 (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso."	

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°: 30662489
Fecha del acto que se notifica: 27/05/2026

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,

Carolina Garcia

Omaira Carolina Garcia Ortiz
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	30662489	Fecha de creación:	15/05/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	2
Peticionario:	JAIRO ANTONIO RODRIGUEZ		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	27/05/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: El señor Jairo Antonio Rodríguez, identificado con cédula de ciudadanía número 5.519.467, con teléfono de contacto XXX, en calidad de encargado y propietario, presenta inconformidad por el consumo de 199 kilovatios facturado en el periodo comprendido entre el 17 de diciembre de 2025 al 16 de febrero de 2026. El usuario informa que durante este periodo estuvo aproximadamente un mes y medio sin servicio de energía, debido a un poste caído. Indica que el personal técnico que atendió la situación le informó que, a causa del daño, la línea que alimenta su vivienda presentó una fuga de energía, lo cual generó el registro de consumo. El usuario manifiesta que este suceso no es de su responsabilidad, ya que se originó por un daño derivado de la caída del poste.			
Decisión: Apreciado señor Jairo Antonio Rodríguez: 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. 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 199 kilovatios, correspondiente al período del 17 de diciembre de 2025 al 16 de febrero de 2026, le daremos respuesta en los siguientes términos: Después de revisar el consumo facturado para el período 17 de diciembre de 2025 al 16 de febrero de 2026, que asciende a 199 kilovatios, podemos confirmar que este no presenta una desviación significativa, ya que no supera el límite de variación permitido de 231,69 kilovatios.			

Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos seis (6) períodos facturados (usuario bimestral), basados en lecturas reales.

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

Respecto a su información, donde manifiesta que estuvo sin servicio por poste caído, le informamos que se evidencia reporte de daño, proceso número 29622219, con fecha de solicitud del 10 de febrero de 2026.

De acuerdo con lo anterior, y la fecha de reporte del daño, no se accede a su reclamación y se confirma que el consumo facturado durante el período objeto de la reclamación, del 17 de diciembre de 2025 al 16 de febrero de 2026, equivalente a 199 kilovatios, corresponde a las diferencias de lecturas tomadas en terreno en cada ciclo de facturación.

Finalmente, es pertinente referir que el consumo de energía es directamente proporcional al uso de los electrodomésticos y tomacorrientes en el inmueble. Por ello, se recomienda hacer un uso racional y adecuado del servicio, tomando acciones eficaces para evitar el aumento del consumo de energía en el inmueble. También sugerimos revisar periódicamente el funcionamiento de sus equipos eléctricos y las conexiones.

Le reiteramos nuestro interés en prestar un servicio ajustado a las necesidades de nuestros clientes y usuarios. Por eso, le recordamos que puede contactarnos a través de nuestros canales digitales para evitar desplazamientos, reducir costos y contribuir a la protección del medio ambiente. Sabemos que toda acción cuenta y que juntos podemos hacer la diferencia.

Ha sido un 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:



YURIDIA ORTEGA SERRANO
AGENTE DE SERVICIO