

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030020271

7200
CE7214

XXX, 11 de Junio de 2026

Señor(a)
JORGE ELIECER RANGEL RANGEL
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 30752701 de 25 de Mayo de 2026
Número de cuenta XXX

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO: XXX	
PETENTE: JORGE ELIECER RANGEL RANGEL	
TIPO DE RESPUESTA: General () Acto (X)	
RADICADO ENTRADA / FECHA: 30752701 25/05/2026	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20261030020271 11/06/2026	
Fecha de fijación: 30/07/2026	
Fecha de desfijación: 05/08/2026	
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 desconoce 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 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°: 30752701
Fecha del acto que se notifica: 29/05/2026

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°:	30752701	Fecha de creación:	25/05/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	2
Peticionario:	JORGE ELIECER RANGEL RANGEL		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	29/05/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: El señor Jorge Eliecer Rangel Rangel, identificado con cédula 13.165.329 expedida en el XXX, teléfono: 3138462293, en su calidad de propietario manifiesta inconformidad con el consumo o producción de la factura correspondiente al período facturado: -26/01/2026 a 25/03/2026 consumo de 387 kilovatios. El usuario informa que en el predio funciona una escuela, donde el consumo del servicio de energía es mínimo, debido a que únicamente permanece conectada una nevera y ocasionalmente el computador utilizado por el docente. Asimismo, manifiesta que en el lugar solo permanecen un docente y seis (6) estudiantes, quienes hacen uso del servicio únicamente durante media jornada, razón por la cual considera que el consumo facturado no corresponde al uso real del inmueble ni justifica el incremento presentado durante el período mencionado. No presenta lectura actual y no acepta cobro de la revisión.			
Decisión: Estimado señor Jorge Eliecer Rangel Rangel, 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 387 kilovatios correspondiente al período del 26/01/2026 a 25/03/2026, le daremos respuesta en los siguientes términos:

Después de revisar el consumo facturado para el período del 26/01/2026 a 25/03/2026, que asciende a 387 kilovatios, podemos confirmar que este presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 83.85 kilovatios límite superior. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 6 períodos facturados, basados en lecturas reales tomadas en terreno.

Dado que la desviación supera el límite permitido, la empresa estaba 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.

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 que el día 27/05/2026, la empresa llevó a cabo esta revisión número 33541973 por desviación significativa, con la siguiente observación:

Se realizaron pruebas técnicas al equipo de medida, encontrándose funcionando de manera normal. El medidor se encuentra ubicado en estrategia rural y registra el consumo de energía de una institución educativa rural (escuela). Asimismo, se verificó lectura del medidor, registrando 1426, siendo esta mayor y acorde con la facturada, evidenciando que no se presentó error en la toma de lectura.

El usuario manifiesta la necesidad de realizar actualización del nombre registrado en el servicio, solicitando que figure como Escuela Sede Carrizal, debido a que el municipio cuenta con las escrituras del predio a nombre de dicha institución.

Le informamos que en lo mencionado relacionado con el cambio de nombre es necesario que cliente tome una solicitud para cambio de datos básicos en nuestras oficinas de atención de manera virtual o presencial.

De acuerdo con lo anterior, no se accede a su reclamación y se confirma que el consumo facturado durante el período objeto de la reclamación, del 26/01/2026 a 25/03/2026, equivalente a 387 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 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 recuerda que puedes contactarnos a través de nuestros canales digitales para evitar desplazamientos que generan costos adicionales y contribuyen a la contaminación de nuestro planeta. Sabemos que toda acción cuenta y que juntos podemos hacer la diferencia. ¡Feliz día!

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.

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: 180,000

Resuelto por:



Marly Brigidh Yaruro Sanchez
AGENTE DE SERVICIO