

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030020282

7200
CE7214

XXX, 11 de Junio de 2026

Señor(a)
ARNULFO SUAREZ JACOME
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 30753471 de 25 de Mayo 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°: 30753471
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

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	ARNULFO SUAREZ JACOME
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	30753471 25/05/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030020282 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 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."	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	30753471	Fecha de creación:	25/05/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	1
Peticionario:	ARNULFO SUAREZ JACOME		
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 Arnulfo Suárez, teléfono XXX, en calidad de propietario, presenta reclamación por el consumo registrado de 177 kilovatios en el período comprendido entre el 09/01/2026 y el 09/03/2026. Manifiesta que este consumo le parece elevado en relación con el uso que se le da al servicio en la vivienda. Adicionalmente, indica que no ha adquirido ningún aparato eléctrico recientemente. El usuario no presenta lectura del medidor. El usuario manifiesta no contar con correo electrónico. Se le informa que puede acercarse entre los días 17 y 23 de junio para recibir su respuesta de manera personal.			
Decisión: Apreciado señor Arnulfo Suárez: Reciba un cordial saludo. En primer lugar, agradecemos la oportunidad que nos brinda para conocer sus necesidades, lo cual nos permite diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas. Le informamos que, tras revisar su reclamación y verificar en nuestro sistema comercial, se identificó que el consumo correspondiente al período comprendido entre el 09/01/2026 y el 09/03/2026, equivalente a 177 kilovatios, se deriva de la diferencia entre lecturas reales tomadas en terreno. En particular, la lectura 28978 del 08/01/2026 y la lectura 29155 tomada por nuestro personal el 09/03/2026 confirman que las mediciones realizadas por la empresa son correctas. Por lo tanto, su reclamación se resolverá bajo los siguientes términos: Una vez revisado el consumo facturado para el período mencionado, se confirma que este presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 122,01 kilovatios. Dicho límite se establece con base en los consumos registrados durante los últimos			

seis (6) períodos facturados, considerando exclusivamente 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, con el fin de determinar la causa de la variación, conforme a lo establecido en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

Asimismo, en cumplimiento del capítulo 5, cláusula 32C, literal 1, del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes de CENS, y en garantía del debido proceso, se evidencia que el día 27/05/2026 se realizó una visita técnica de revisión. Durante esta visita, se efectuaron pruebas al medidor, verificándose que se encuentra en correcto estado de funcionamiento. El equipo está ubicado en zona rural y registra el consumo de una vivienda.

En el momento de la inspección, no se evidenciaron fugas de energía ni anomalías en las instalaciones internas del inmueble. No obstante, se recomendó al usuario revisar y adecuar el equipo de refrigeración (nevera), ya que presenta un daño en el empaque de sellado de la puerta, así como un consumo constante de 1,5 amperios, situación que podría justificar la variación en el consumo registrado.

Con base en lo anterior, se decide no acceder a su reclamación y se confirma el consumo facturado durante el período objeto de análisis, equivalente a 177 kilovatios, el cual corresponde a la diferencia de lecturas reales tomadas en cada ciclo de facturación.

Finalmente, es pertinente señalar que el consumo de energía es directamente proporcional al uso de los electrodomésticos y tomacorrientes en el inmueble. Por ello, recomendamos hacer un uso racional y eficiente del servicio, adoptando medidas que permitan evitar incrementos en el consumo. Asimismo, se sugiere realizar revisiones periódicas al estado de los equipos eléctricos y sus conexiones.

Reiteramos nuestro compromiso de prestar un servicio ajustado a las necesidades de nuestros clientes y usuarios. Le recordamos que puede contactarnos a través de nuestros canales digitales, lo cual le permitirá evitar desplazamientos, reducir costos adicionales y contribuir a la protección del medio ambiente. Sabemos que cada acción cuenta y que juntos podemos hacer la diferencia.

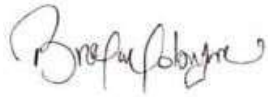
El propósito de CENS es contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor. Por ello, atendemos las solicitudes de nuestros usuarios con responsabilidad, transparencia y calidez, dentro del marco normativo aplicable, contenido principalmente en la Ley 142 de 1994, las resoluciones de la CREG, el Contrato de Servicios Públicos con Condiciones Uniformes y demás disposiciones vigentes.

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: 50,000

Resuelto por:



BRAYAN YESID OBREGON NAVARRO
AGENTE DE SERVICIO