

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

XXX, 15 de Julio de 2026

20261030024483

Señor(a)
JORGE OMAR RODRIGUEZ
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 31188669 de 30 de Junio 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°: 31188669
Fecha del acto que se notifica: 3-07-2026

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,



Luisa Alejandra Hernandez Lagu
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	JORGE OMAR RODRIGUEZ
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto ☒
RADICADO ENTRADA / FECHA:	31188669 30/06/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030024483 15/07/2026
Fecha de fijación:	27/08/2026
Fecha de desfijación:	02/09/2026

Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 88 de la Ley 1437 de 2011 el cual dispone Notificación por aviso "Cuando se desconoce la información sobre el destinatario, el aviso con copia fotográfica 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°:	31188669	Fecha de creación:	30/06/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	2
Peticionario:	JORGE OMAR RODRIGUEZ		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	03/07/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: El señor Jorge Omar Rodriguez Rodriguez, identificado con cédula 88.286.157 expedida en XXX, teléfono: XXX (Mariana su hija), en su calidad de propietario manifiesta Inconformidad con el consumo o producción factura correspondiente al periodo facturado: -28/02/2026 a 29/04/2026 consumo de 324 kilovatios. Informa en el predio habitan las mismas personas, cuentan con los electrodomésticos básicos de un hogar, se mantienen los mismos aparatos electrónicos, sin realizar cambios significativos que generen incremento en su factura, no utilizan motobomba el consumo que se registra es solo para hogar. Lo cual no comprende la variación en el consumo de energía. Por lo anterior, solicita visita técnica en terreno con el fin de verificar y descartar cualquier anomalía. No acepta cobro de la revisión.			
Decisión: Estimado señor Jorge Omar Rodriguez, 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 324 kilovatios correspondiente al período del			

28/02/2026 a 29/04/2026, le daremos respuesta en los siguientes términos:

Después de revisar el consumo facturado para el período del 28/02/2026 a 29/04/2026, que asciende a 324 kilovatios, podemos confirmar que este presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 270.59 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 02/07/2026, la empresa llevó a cabo esta revisión número 33697192 por desviación significativa, con la siguiente observación:

Se ubica el equipo de medida instalado en poste, el cual registra el consumo de energía de una vivienda unifamiliar habitada. Se realizan pruebas técnicas al medidor, verificando que su funcionamiento es normal.

Durante la inspección se indaga con el usuario sobre la variación del consumo y se verifica un equipo de frío con una carga constante de 1,2 amperios. Asimismo, se observa que los empaques (cauchos) de la puerta se encuentran en mal estado. Por tal motivo, se recomienda realizar un mantenimiento preventivo para evitar consumos elevados.

Adicionalmente, se descartan fugas de energía y se explica al usuario el consumo a facturar quedando conforme.

De la misma manera, se verifica lectura 4553 siendo está mayor y acorde con la facturada evidenciando que no se presentó error en la toma.

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 28/02/2026 a 29/04/2026, equivalente a 324 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: 111,426

Resuelto por:



Marly Brigidh Yaruro Sanchez
AGENTE DE SERVICIO