

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030030155

7200
CE7214

XXX, 26 de Agosto de 2026

Señor(a)
JORGE HELI PABON
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 31602638 de 05 de Agosto 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°: 31602638
Fecha del acto que se notifica: 11/08/2026

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:	JORGE HELI PABON
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	31602638 05/08/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030030155 26/08/2026
Fecha de fijación:	25/09/2026
Fecha de desfijación:	01/10/2026
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°:	31602638	Fecha de creación:	05/08/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	2
Peticionario:	JORGE HELI PABON		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	11/08/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: El señor Jorge Helí Pabón, identificado con cédula de ciudadanía 13.362.899 y celular XXX, en calidad de usuario del servicio, presenta inconformidad de alto consumo en el periodo de facturación desde 05-04-2026 a 04-06-2026 de 753 kilovatios y del 06-02-2026 al 04-04-2026, en donde se facturaron 426. El usuario desconoce el motivo de la variación.			
Decisión: Apreciado señor Jorge Helí Pabón: Reciba un cordial saludo. En primer lugar, agradecemos la oportunidad que nos brinda de conocer sus necesidades, ya que esto nos permite diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas. En atención a su solicitud identificada en el asunto, relacionada con la inconformidad presentada respecto a los consumos registrados para los períodos comprendidos entre el 05-04-2026 y el 04-06-2026, en el cual fueron facturados 753 kilovatios, y entre el 06-02-2026 y el 04-04-2026, en el cual fueron facturados 426 kilovatios, nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos: Le informamos que, una vez analizada su reclamación y realizada la correspondiente verificación en nuestro sistema comercial, se determinó que los valores facturados por concepto de energía son correctos, toda vez que corresponden a la diferencia de lecturas registradas y tomadas en terreno. Por otra parte, nos permitimos informarle que el consumo registrado para el período comprendido entre el 05-04-2026 y el 04-06-2026, correspondiente a 753 kilovatios,			

constituye una desviación significativa, debido a que supera el límite superior de 587.01 establecido para dicho período. De igual forma, el consumo registrado para el período comprendido entre el 06-02-2026 y el 04-04-2026, correspondiente a 426 kilovatios, también constituye una desviación significativa, toda vez que supera el límite superior de 240.50 establecido para ese período.

Por lo anterior, 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, así como con el objetivo de verificar el estado del equipo de medida, se generó la revisión técnica No. 33834393, en la cual se informó lo siguiente:

Se encuentra equipo de medida ubicado en el poste del transformador. Este registra el consumo de energía de una vivienda unifamiliar. Al momento de la visita no se encontró usuario en el inmueble y no fue posible establecer contacto telefónico, toda vez que no respondieron la llamada realizada. Se verificó el equipo de medida, evidenciándose que se encuentra funcionando de manera normal. Adicionalmente, se tomó carga de 0,0 Amp, debido a que el pin de suspensión se encontraba abierto.

Con fundamento en las verificaciones técnicas y comerciales realizadas, y al no evidenciarse anomalías en el equipo de medida ni inconsistencias en el proceso de facturación, se confirma la validez de los consumos registrados y, en consecuencia, los consumos objeto de la reclamación.

Finalmente, es pertinente señalar que el consumo de energía es directamente proporcional al uso de los electrodomésticos y tomacorrientes existentes en el inmueble. Por ello, se recomienda hacer un uso racional y eficiente del servicio, adoptando medidas que contribuyan a evitar incrementos en el consumo de energía. Asimismo, sugerimos realizar revisiones periódicas del funcionamiento de los equipos eléctricos y de las conexiones internas.

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 CREG, el Contrato de Servicios Públicos con Condiciones Uniformes y las disposiciones normativas internas asociadas a la competencia para resolver, así como a los procedimientos y procesos establecidos.

Señor usuario, recuerde que puede contactarnos a través de nuestros canales digitales: página web <https://www.cens.com.co/>, asesor virtual <https://censvirtual.sistemasentry.com.co/VisionWeb>, línea de atención 115 desde Movistar, #515 desde Claro, teléfono 018000414115 y WhatsApp 3232315115. De esta manera podrá evitar desplazamientos que generan sobre costos y contribuyen al cuidado del medio ambiente. Sabemos que cada acción cuenta y que juntos podemos hacer la diferencia.

¡Feliz día!

Ha sido un verdadero gusto atenderle.

at

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: 15,673

Resuelto por:



MARIA FERNANDA BAYONA AREVALO
AGENTE DE SERVICIO