

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 06 de Enero de 2026

20261030000352

Señor(a)
LUISA SANCHEZ
NOA CASA 19 - BRISAS DE LA LAGUNA
Teléfono 3223031513
Correo Electrónico
Ocaña, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 28916491 de 12 de Diciembre de 2025
Número de cuenta 590645-5

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°: 28916491
Fecha del acto que se notifica: 24-12-2025

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:	<u>590645</u>
PETENTE:	<u>LUISA SANCHEZ</u>
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto <input checked="" type="checkbox"/>
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>28916491 12/12/2026</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20261030000352 06/01/2026</u>
Fecha de fijación:	<u>12/02/2026</u>
Fecha de desfijación:	<u>18/02/2026</u>
<small>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 días, con la advertencia de que la notificación se concederá surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso."</small>	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	28916491	Fecha de creación:	12/12/2025
Número de cuenta:	590645-5	Meses reclamados:	1
Peticionario:	LUISA SANCHEZ		
Dirección:	NOA CASA 19 - BRISAS DE LA LAGUNA		
Teléfono:	3223031513		
Municipio:	Ocaña	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	24/12/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: La señora Luisa Sánchez con cédula 1193213177 y teléfono 3223031513 en calidad de propietaria, presenta inconformidad por el consumo del periodo de 12-11-2025 al 11-12-2025 por 135 kw/h, Usuario indica que el predio permanece solo, y no se explica porque el alto consumo. No autoriza revisión al equipo de medida, medio de notificación NOA CASA 19 - BRISAS DE LA LAGUNA 3223031513			
Decisión: Apreciada señora Luisa Sánchez 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 135 kilovatios correspondiente al período del 12-11-2025 al 11-12-2025, le daremos respuesta en los siguientes términos: Después de revisar el consumo facturado para el período objeto de reclamo que asciende a 135 kilovatios, podemos confirmar que este presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 134,78 kilovatios. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 12 períodos facturados, basados en lecturas reales. De acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, cuando se presenta una desviación significativa, la empresa debe realizar una revisión previa a la facturación para determinar su causa. No obstante, según lo establecido en el Capítulo 5, Cláusula 32C, numeral 2 del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes de CENS, esta revisión no es			

obligatoria si la causa de la desviación puede identificarse mediante el análisis histórico de la información del cliente.

En este caso, como se indica en la factura Nro. 1086270030, el consumo fue aprobado con base en dicho análisis histórico, por lo que no fue necesario realizar una revisión adicional en terreno.

Asimismo, bajo la revisión N.º 32925417 se verificó la lectura 2654 realizada el día 11-12-2025, la cual indica que las lecturas con las que se liquidó el consumo son correctas.

Por lo anterior, le informamos que no es posible acceder a su reclamación, ya que el consumo facturado corresponde a lecturas reales tomadas en cada ciclo de facturación.

Finalmente, queremos recordarle que el consumo de energía está directamente relacionado con el uso de electrodomésticos y tomacorrientes en el inmueble. Por ello, le recomendamos hacer un uso racional del servicio, revisar periódicamente el estado de sus equipos eléctricos y conexiones, y adoptar medidas que contribuyan a un consumo eficiente.

Reiteramos nuestro compromiso con la calidad del servicio y con la atención oportuna a nuestros usuarios. Le invitamos a utilizar nuestros canales digitales, que le permiten realizar trámites sin desplazamientos, reduciendo costos y aportando al cuidado del medio ambiente. Cada acción cuenta, y juntos podemos hacer la diferencia.

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 normativas internas asociadas a competencia para resolver, procedimientos y procesos.

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: 11,618

Resuelto por:



LEYDE MARICELA SANDOVAL DELGAD
AGENTE DE SERVICIO