

## NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200  
CE7214

San José De Cúcuta, 06 de Enero de 2026

20261030000356

Señor(a)  
**DEXY ASCANIO DURAN**  
KDX 65 C - VDA TABACAL  
Teléfono 3206874567  
Correo Electrónico  
La Playa, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 28833886 de 09 de Diciembre de 2025  
Número de cuenta 1122842-3

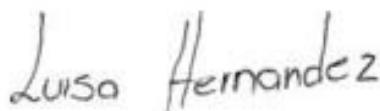
CENTRALES ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS, garantizándole sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la decisión adoptada por la Empresa y relacionado con el número del asunto, a través de este aviso.

Acto expedido por CENS N°: 28833886  
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

<b>FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.</b>	
NÚMERO USUARIO: <u>1122842</u>	
PETENTE: <u>DEXY ASCANIO DURAN</u>	
TIPO DE RESPUESTA: General ( <input type="checkbox"/> ) Acto <input checked="" type="checkbox"/> <u>X</u>	
RADICADO ENTRADA / FECHA: <u>28833886 09/12/2025</u>	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: <u>20261030000356 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 69 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 Nº:	28833886	Fecha de creación:	09/12/2025
Número de cuenta:	1122842-3	Meses reclamados:	2
Peticionario:	DEXY ASCANIO DURAN		
Dirección:	KDX 65 C - VDA TABACAL		
Teléfono:	3206874567		
Municipio:	La Playa	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	24/12/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado:	<p>La señora Dexy Ascanio identificada con cedula 1091593501 y celular 3206874567 en calidad de usuaria del servicio reclama por el consumo de 1640 kilovatios facturados en el periodo del 29-07-2025 al 27-09-2025, la usuaria argumenta no han vuelto a regar y adicional instalaron una planta sola por lo cual no comprende a que se debe el aumento, solicita revisión para validar estado de medidor, realizar aforo de cargas y descartar fugas, se informan costos los cuales acepta, solicita sea llamada al menos dos días antes para poder estar presentes en la revisión.</p> <p>Usuario manifiesta no tener correo electrónico. Se le informa que puede acercarse entre los días 31-12-2025 y 06-01-2026 para recibir su respuesta de manera personal.</p>		
Decisión:	<p>Apreciada señora Dexy Ascanio, 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 1640 kilovatios correspondiente al periodo del 29-07-2025 al 27-09-2025, daremos respuesta en los siguientes términos.</p> <p>Después de revisar y analizar el consumo facturado en el periodo objeto de la reclamación ya mencionado; le podemos confirmar que este no presenta una desviación significativa, ya que el consumo facturado de 1640 kilovatios en el periodo reclamado de 61 días presenta un consumo normalizado a 61 días de 1613 kilovatios y este no supera el límite de variación permitido de 3094.19 kilovatios. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 6 períodos facturados, basados en lecturas reales.</p> <p>Lo anterior conforme al capítulo 5, cláusula 32B, literal e, del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes, que indica que el consumo del usuario puede variar hasta el límite indicado sin que se considere un aumento significativo. Por lo tanto, la empresa</p>		

no está 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.

Ahora bien, de acuerdo a su solicitud de revisión que se genera bajo inspección No. 32896359, nos permitimos informar que no fue posible ejecutarse debido a las alteraciones de orden público presentadas en la zona.

De acuerdo con lo anterior, no se accede a su reclamación y se confirman el consumo facturado durante el período objeto de la reclamación, del 29-07-2025 al 27-09-2025, equivalente a 1640 kilovatios.

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.

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!

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: 2,575,094

Resuelto por:

Estefanía Pacheco

---

ESTEFANIA PACHECO ROJAS  
AGENTE DE SERVICIO