

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

20261030000852

San José De Cúcuta, 09 de Enero de 2026

Señor(a)
HECTOR FABIAN REYES BARBOSA
NOA FINCA LAS TAPIAS- EL SILENCIO - LIZCAS EL APIAL
Teléfono 3185127785
Correo Electrónico
Ocaña, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 29019658 de 24 de Diciembre de 2025
Número de cuenta 1098713-3

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°: 29019658
Fecha del acto que se notifica: 30-12-2025

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,



Yulitza Geraldin Santos Guerre
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO: 1098713	
PETENTE: HECTOR FABIAN REYES BARBOSA	
TIPO DE RESPUESTA: General () Acto (X)	
RADICADO ENTRADA / FECHA: 29019658 24/12/2025	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20261030000852 09/01/2026	
Fecha de fijación: 25/02/2026	
Fecha de desfijación: 03/03/2026	
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°:	29019658	Fecha de creación:	24/12/2025
Número de cuenta:	1098713-3	Meses reclamados:	2
Peticionario:	HECTOR FABIAN REYES BARBOSA		
Dirección:	NOA FINCA LAS TAPIAS- EL SILENCIO - LIZCAS EL APIAL		
Teléfono:	3185127785		
Municipio:	Ocaña	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	30/12/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: El señor Hector Reyes identificado con cedula 1091654312 y celular 3185127785 en calidad de propietario reclama por el consumo de 602 kilovatios facturados en el periodo del 09-09-2025 al 09-11-2025, usuario presenta lectura 2380 del 23-12-2025, adicional indica genero un reporte de daño por que estaba presentando variaciones en el voltaje y al atender la emergencia le indicaron que hubo una energización del polo a tierra del transformador. No autoriza revisión. Usuario manifiesta no tener correo electrónico. Se le informa que puede acercarse entre los días 19-01-2026 y 23-01-2026 para recibir su respuesta de manera personal.			
Decisión: Estimado señor Hector Reyes, 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. Teniendo en cuenta que su solicitud identificada en el asunto se refiere a la inconformidad con el consumo de 602 kilovatios facturados en el periodo del 09-09-2025 al 09-11-2025, daremos respuesta en los siguientes términos: Le informamos que una vez analizada su reclamación y verificando nuestro sistema comercial, se logró determinar que el valor facturado por concepto de energía es correcto, corresponde a la diferencia de lecturas tomada en terreno. Por otra parte, nos permitimos informarle que para el periodo comprendido en reclamación constituye una desviación significativa debido a que el consumo se encuentra superando el límite superior de 43.70 establecido para el periodo en reclamación, por lo tanto 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 y con el objetivo de verificar el estado del equipo de medida, se generó revisión técnica No. 32959799 efectuándose el día 27-12-2025 donde se revisa medidor y se encuentra funcionando normal, registra lectura de 2689, registra el consumo para una vivienda unifamiliar, el usuario manifiesta que días atrás hubo un daño en el poste del transformador y se había energizado el neutro de todas las viviendas del circuito, el día 23 de diciembre se realizó la normalización por parte de la cuadrilla de daños de CENS, Adicional se evidencia que la cuadrilla en el reporte de daños indica que, se encuentra usuarios con neutro energizado, se realiza su respectiva revisión en baja tensión, punto a punto, encontrando ramal en corto, se procede a realizar apertura del cable concéntrico para pruebas a este usuario y se determina que la falla es interna en esta vivienda, se deja servicio normal hasta la caja de medida, se recomienda realizar mejoras con un técnico electricista particular. Visto lo anterior se confirma el consumo objeto de la reclamación.

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.

Señor usuario Recuerde que puede contactarnos a través de nuestros canales digitales: página <https://www.cens.com.co/>, Asesor virtual <https://censvirtual.sistemasentry.com.co/VisionWeb>, línea de atención 115 desde un movistar, #515 claro, teléfono 018000414115, WhatsApp 3232315115 y así evitar desplazamientos que le generan sobre costos y contaminan 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: 117,130

Resuelto por:

Estefanía Pacheco

ESTEFANIA PACHECO ROJAS
AGENTE DE SERVICIO