

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 19 de Enero de 2026

20261030001794

Señor(a)
EFRAIN SANTANA CARDENAS
KDX 11-A - VDA EL HOBO
Teléfono 3123973701
Correo Electrónico
Río De Oro, Cesar

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 29073159 de 31 de Diciembre de 2025
Número de cuenta 496283-2

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°: 29073159
Fecha del acto que se notifica: 8-01-2026

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: 496283	
PETENTE: EFRAIN SANTANA CARDENAS		
TIPO DE RESPUESTA: General () Acto <input checked="" type="checkbox"/>		
RADICADO ENTRADA / FECHA: 29073159 31/12/2025		
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20261030001794 19/01/2026		
Fecha de fijación: 17/02/2026		
Fecha de desfijación: 23/02/2026		
<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>		
<small>Página 1 de 1</small>		

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	29073159	Fecha de creación:	31/12/2025
Número de cuenta:	496283-2	Meses reclamados:	2
Peticionario:	EFRAIN SANTANA CARDENAS		
Dirección:	KDX 11-A - VDA EL HOBO		
Teléfono:	3123973701		
Municipio:	Río de Oro	Departamento:	Cesar
Fecha respuesta:	08/01/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: El señor Efrain Santana identificado 5083114 y celular 3123973701 en calidad de propietario reclama por el consumo de 340 kilovatios facturados en el periodo del 17-08-2025 al 17-10-2025, el usuario manifiesta no tiene muchos electrodomésticos y el consumo de energía no es mucho por lo que no comprende a que se debe el aumento, no presenta lectura ni autoriza revisión al equipo de medida.			
Decisión: Estimado señor Efrain Santana, 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 340 kilovatios facturados en el periodo del 17-08-2025 al 17-10-2025, 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 310.96 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. 32987462 efectuándose el día 03-01-2026 donde se revisa medidor y se			

encuentra funcionando normal, registra lectura de 14500, registra el consumo para una vivienda, la variación del consumo se debe a los electrodomésticos que posee, se sugiere hacer buen uso del servicio. 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: 100,000

Resuelto por:

Estefania Pacheco

ESTEFANIA PACHECO ROJAS
AGENTE DE SERVICIO