

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

XXX, 05 de Febrero de 2026

20261030004136

Señor(a)
MARIA ELCY CONTRERAS AMAYA
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX, XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 29365196 de 22 de Enero 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°: 29365196
Fecha del acto que se notifica: 27-01-2026

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:	XXX
PETENTE:	MARIA ELCY CONTRERAS AMAYA
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	29365196 22/01/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030004136 05/02/2026
Fecha de fijación:	11/03/2026
Fecha de desfijación:	17/03/2026
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."	
Página 1 de 1	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	29365196	Fecha de creación:	22/01/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	2
Peticionario:	MARIA ELCY CONTRERAS AMAYA		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	27/01/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: La señora María Elcy Contreras Amaya, identificada con cédula de ciudadanía N.º 1094320691, teléfono de contacto XXX, en calidad de usuaria, manifiesta inconformidad con respecto al consumo facturado de 418 kilovatios correspondiente al periodo comprendido entre el 02 de septiembre y el 01 de noviembre de 2025. La usuaria informa que no ha adquirido ni incorporado nuevos electrodomésticos en el inmueble. Así mismo, presenta lectura de medidor número 12035, tomada por personal de CENS, la cual será tomada en cuenta para el próximo periodo de facturación. Usuario manifiesta no tener correo electrónico. Se le informa que puede acercarse entre los días 12 al 18 de febrero de 2025, para recibir su respuesta de manera personal.			
Decisión: Apreciada señora María Elcy Contreras Amaya: Le saludamos y agradecemos la oportunidad que nos brinda de conocer sus necesidades, con el propósito de diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas. Le informamos que, después de revisar su reclamación y consultar nuestro sistema comercial, se identificó que el consumo de 418 kilovatios, facturado entre el 2 de septiembre y el 1 de noviembre de 2025, corresponde a la diferencia de lecturas reales tomadas en terreno. Por lo tanto, su reclamación se resuelve bajo los siguientes términos: Después de analizar el consumo facturado para el período mencionado, confirmamos que presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido, equivalente a 331,02 kilovatios. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos seis periodos facturados (usuario bimestrale), basados en lecturas reales tomadas en terreno.			

Dado que la desviación supera el límite permitido, la empresa estaba obligada a realizar una revisión previa a la facturación, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

Asimismo, en cumplimiento del capítulo 5, cláusula 32C del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes de CENS, y garantizando el debido proceso, nuestro sistema comercial registra la inspección técnica número 33063851, en la cual:

- 1- Se verificó el equipo de medida ubicado en la fachada, el cual registra el consumo de energía de una vivienda unifamiliar y de una pequeña tienda.
- 2- Se evidenció una carga constante de 1,3 amperios.
- 3- Se recomendó a la usuaria realizar un mantenimiento adecuado al equipo de frío, así como hacer un uso apropiado de la olla arrocera y demás electrodomésticos.

De acuerdo con lo anterior, no se accede a su reclamación, y se confirma que el consumo facturado durante el período del 2 de septiembre al 1 de noviembre de 2025, equivalente a 418 kilovatios corresponde a las diferencias de lecturas reales tomadas en terreno durante el ciclo de facturación.

Finalmente, es pertinente señalar que el consumo de energía es directamente proporcional al uso de los electrodomésticos y tomacorrientes del inmueble. Por ello, recomendamos hacer un uso racional y adecuado del servicio, adoptando acciones eficaces para evitar incrementos en el consumo. También sugerimos revisar periódicamente el funcionamiento de sus equipos eléctricos y las conexiones internas.

Reiteramos nuestro interés en prestar un servicio ajustado a las necesidades de nuestros clientes y usuarios. Recuerde que puede contactarnos a través de nuestros canales digitales, evitando desplazamientos que generan costos adicionales y contribuyen a la contaminación del planeta. Sabemos que toda acción cuenta y que juntos podemos hacer la diferencia.

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: 0

Resuelto por:



YURIDIA ORTEGA SERRANO
AGENTE DE SERVICIO