

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030005196

7200
CE7214

XXX, 13 de Febrero de 2026

Señor(a)
MIREYA PRADA SARABIA
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX, XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 29471529 de 29 de Enero de 2026
Número de cuenta XXX

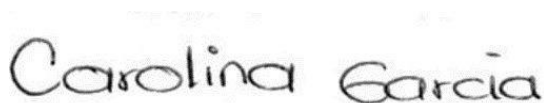
CENTRALES ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS, garantizándole sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la decisión adoptada por la Empresa y relacionado con el número del asunto, a través de este aviso.

Acto expedido por CENS N°: 29471529
Fecha del acto que se notifica: 04/02/2026

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,



Omaira Carolina Garcia Ortiz
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	MIREYA PRADA SARABIA
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	29471529 29/01/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030005196 13/02/2026
Fecha de fijación:	16/03/2026
Fecha de desfijación:	20/03/2026
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°:	29471529	Fecha de creación:	29/01/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	2
Peticionario:	MIREYA PRADA SARABIA		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	04/02/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: La señora Mireya Prada Sarabia, identificada con cédula 60.416.673 expedida en La Playa, teléfono: XXX, en su calidad de usuaria del servicio manifiesta inconformidad con el consumo o producción de la factura correspondiente al período facturado: -25/09/2025 a 25/11/2025 consumo de 135 kilovatios. Informa que solo habita ella, no cuentan con aparatos electrónicos que le generen consumo, solo bombillos y los utiliza cuando realmente es necesario, durante el período en mención estuvo de viaje en la ciudad de Cucuta y llego aproximadamente seis (6) días; lo cual no comprende el incremento en la factura. Solicita se verifique en terreno y se determine la causa. No acepta cobro de la revisión, no presenta lectura actual y autoriza ser notificada en la dirección del predio.			
Decisión: Estimada señora Mireya Prada Sarabia, 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. De acuerdo con el contenido de su reclamación y una vez verificado nuestro sistema comercial, se procedió a analizar el periodo comprendido del 25/09/2025 a 25/11/2025, donde se facturo consumo de 135 kilovatios/hora encontrando que, para este las lecturas son reales tomadas en terreno y son acordes a los consumos facturados ya que se establecen por la			

diferencia de lecturas de un período a otro.

Por otra parte, se informa que el consumo reclamado, no aplica para investigar una desviación significativa, de acuerdo con el Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes en la Cláusula 32B- Investigación de desviaciones significativas: Numeral 1. Procedimiento para establecer la variación de consumos que estén por encima o por debajo de los límites establecidos:

a. Información base para el análisis: Para determinar si en un periodo de consumo la variación está por encima o por debajo de los límites establecidos, el primer paso consiste en identificar los periodos con los cuales se comparará el periodo objeto de análisis: Para los usuarios con facturación mensual serán los 12 periodos anteriores; para los usuarios con facturación bimestral serán los 6 periodos anteriores y para los usuarios con facturación trimestral serán los 4 periodos anteriores. Solo se tendrán en cuenta periodos de consumo con lecturas reales y consumos diferentes a cero.

Para las cuentas de usuario nuevas o existentes que no tengan los doce (12), seis (6) o cuatro (4) periodos con consumo reales o consumos diferentes a cero, CENS no aplicará este mecanismo por no tener los periodos completos, por tanto, CENS podrá hacer el análisis y la verificación por la variación del consumo, ya sea por iniciativa propia o por solicitud directa del SUScriptor O USUARIO.

Por lo anterior; se genera verificación de lectura número 33109946 donde se toma lectura 1455 del día 03/02/2026, la cual se encuentra mayor a la facturada evidenciado así, que no se presentó error en la toma de lectura, asimismo se obtuvo la siguiente observación:

Se realizan las pruebas al equipo de medida, el cual se encuentra funcionando de manera normal y está ubicado en el poste. Durante la inspección visual a la línea que va del medidor hacia la vivienda, se evidencia que esta se encuentra en mal estado y no cumple con las normas técnicas. Además, la línea está haciendo contacto con unos árboles, lo que está generando una pérdida de energía. Finalmente, se le explica al usuario el valor a facturar.

De acuerdo con lo anterior, no se accede a su reclamación y se confirma que el consumo facturado durante el período objeto de la reclamación, del 25/09/2025 a 25/11/2025, equivalente a 135 kilovatios, corresponde a las diferencias de lecturas tomadas en terreno en cada ciclo de facturación.

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!

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: 35,000

Resuelto por:



Marly Brigidh Yaruro Sanchez
AGENTE DE SERVICIO