

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 19 de Febrero de 2026

20261030006039

Señor(a)
LUMILDA CANTILLO GUZMAN
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 28854749 de 10 de Diciembre de 2025
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°: 28854749
Fecha del acto que se notifica: 10-02-2026

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,



Luisa Alejandra Hernandez Lagu
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES	
	NÚMERO USUARIO: XXX	
PETENTE: LUMILDA CANTILLO GUZMAN		
TIPO DE RESPUESTA: General () Acto (X)		
RADICADO ENTRADA / FECHA: 28854749 10/12/2025		
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20261030006039 19/02/2026		
Fecha de fijación: 10/03/2026		
Fecha de desfijación: 16/03/2026		
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°:	28854749	Fecha de creación:	10/12/2025
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	2
Peticionario:	LUMILDA CANTILLO GUZMAN		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	10/02/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: La señora Lumilda Cantillo Guzmán, con cédula 26766679, celular XXX, en calidad de propietaria, presenta inconformidad con el consumo facturado en el periodo del 11-11-2025 al 10-12-2025 por 297 kilovatios y el periodo del 11-09-2025 al 10-10-2025 de 246 kilovatios, no reporta lectura, no autoriza costo de la revisión. Usuario manifiesta no tener correo electrónico. Se le informa que puede acercarse entre los días 31-12-2025 y 08-01-2026 para recibir su respuesta de manera personal.			
Decisión: Apreciada señora Lumilda Cantillo Guzmán Reciba un cordial saludo. Agradecemos sinceramente que nos haya contactado y nos permita conocer sus inquietudes sobre el servicio. Para CENS S.A. E.S.P. es fundamental escuchar a nuestros usuarios, comprender sus necesidades y brindar información clara y transparente. En relación con su reclamación por los consumos facturados de 297 kilovatios en el periodo del 11-11-2025 al 10-12-2025 y de 246 kilovatios entre el 11-09-2025 al 10-10-2025, le informamos lo siguiente: Tras la validación en nuestros sistemas comerciales, confirmamos que dichos consumos corresponden a las diferencias de lecturas tomadas en terreno en cada ciclo de facturación. En su caso particular, el día 20 de diciembre de 2026 se realizó la visita técnica No. 32946753, durante la cual se retiró el medidor No. 4572840 marca TEC para su análisis en laboratorio, instalándose de manera inmediata el equipo temporal No. 26868226 marca Hex, dejando el servicio correctamente normalizado.			

Adicionalmente, el certificado de calibración o ensayos de laboratorio reporta que el medidor No. 4572840, marca TECUN, se encontró no conforme, debido a que presentaba la tapa principal con la ventana de vidrio partida.

Así mismo, se realizó un aplazamiento de términos para efectuar la verificación del equipo de medida en el laboratorio de CENS, comprendido entre el 24 de diciembre de 2025 y el 9 de febrero de 2026. Posteriormente, se constató que los consumos facturados no presentan desviaciones significativas, pues se encuentran dentro de los límites de variación permitidos: 336.49 kilovatios y 322.53 kilovatios, establecidos con base en el análisis de los últimos 12 periodos facturados.

De acuerdo con el capítulo 5, cláusula 32B, literal e, del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes, y conforme al artículo 149 de la Ley 142 de 1994, las variaciones dentro de dichos límites no se consideran incrementos significativos, por lo que no procede una revisión adicional previa a la facturación.

Con base en lo anterior, no es posible acceder a su reclamación y se ratifican los consumos facturados de 297 kilovatios y 246 kilovatios en los periodos mencionados.

No obstante, queremos brindarle recomendaciones para un uso eficiente de la energía, que pueden ayudarle a mantener un consumo estable:

- ¿ Desconectar equipos que no estén en uso, evitando el consumo en modo ¿stand by¿.
- ¿ Revisar periódicamente cables y tomacorrientes para prevenir fugas o sobrecargas.
- ¿ Preferir electrodomésticos de bajo consumo (etiqueta energética tipo A o superior).
- ¿ Realizar mantenimiento preventivo a equipos como neveras, aires acondicionados y lavadoras.
- ¿ Aprovechar la luz natural y utilizar iluminación LED.

Le reiteramos nuestro compromiso con brindarle un servicio transparente, responsable y ajustado a la normativa vigente. Agradecemos el tiempo que dedicó para compartirnos su inquietud y lamentamos no poder acceder a su solicitud en esta ocasión; no obstante, esperamos que la información suministrada le haya sido clara y útil.

Le invitamos a mantenerse en contacto a través de nuestros canales de atención y medios digitales, donde estaremos siempre disponibles para acompañarle y ofrecerle alternativas que faciliten su experiencia con nosotros.

En CENS trabajamos cada día con calidez y responsabilidad, guiados por nuestro propósito de contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor.

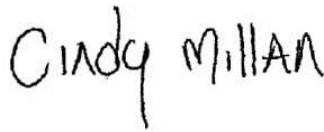
Ha sido un verdadero gusto atenderle.

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: 180,451

Resuelto por:



CINDY PAOLA MILLAN PEREZ
AGENTE DE SERVICIO