

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030007893

7200
CE7214

XXX, 05 de Marzo de 2026

Señor(a)
MARIA NATALY NAVARRO MEZA
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX, XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 29624187 de 10 de Febrero 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°: 29624187
Fecha del acto que se notifica: 23/02/2026

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,

Carolína García

Omaira Carolina Garcia Ortiz
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	MARIA NATALY NAVARRO MEZA
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	29624187 10/02/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030007893 05/03/2026
Fecha de fijación:	13/03/2026
Fecha de desfijación:	19/03/2026
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°:	29624187	Fecha de creación:	10/02/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	0
Peticionario:	MARIA NATALY NAVARRO MEZA		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	23/02/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: La señora Maria Nataly Navarro Meza identificada con cédula de ciudadanía 1.090.423.593 y teléfono celular XXX, en calidad de propietaria, presenta inconformidad por la duración de la recarga del día 06/02/2026 donde se entregaron 43.54kw menciona que le duró solo 4 días la recarga cuando normalmente le dura 8 días, se explica que se debe muy probablemente al uso de los electrodomésticos, se le pregunta al usuario si compraron algún aparato electrónico adicional a lo que responde que no, a pesar de la explicación de los consumos solicita sea radicado su reclamo. NO autoriza revisión del medidor, solicita ser notificada en el predio XXX.			
Decisión: Estimada señora María Nataly Navarro Meza, Reciba un cordial saludo. Agradecemos la oportunidad que nos brinda para conocer sus necesidades, lo que nos permite ofrecerles soluciones efectivas y ajustadas a sus expectativas. En atención a su solicitud relacionada con la inconformidad respecto a la duración de la recarga realizada por valor de \$60.000 el día 06-02-2025, con la cual se otorgaron 43.54 kilovatios, nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos: CENS S.A. E.S.P., en cumplimiento de lo establecido en la Cláusula 39 del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes, referente al consumo facturable de usuarios con sistema de medición prepago o recargable, informa: El consumo facturable a los suscriptores o usuarios con equipo de medición prepago será determinado por la cantidad de kilovatios hora de energía eléctrica que el usuario acepte pagar de forma anticipada, teniendo en cuenta las condiciones técnicas del medidor. El			

usuario será el único responsable del consumo de dicha energía, por lo que libera expresamente a CENS de cualquier perjuicio en caso de agotarse la energía antes del tiempo previsto.

La cantidad de energía prepagada se calcula dividiendo el valor del pago (neto) entre la tarifa vigente al momento de la activación. A este valor se aplican los subsidios o contribuciones correspondientes, el consumo de subsistencia y demás condiciones tarifarias.

En su caso particular, se informa que la tarifa aplicada para las recargas del último mes fue de \$888.059 por kilovatio, sobre la cual se aplicó un subsidio hasta del 60% correspondiente al estrato 1, con base en un consumo de subsistencia de 173 kilovatios, conforme a la altitud del municipio.

Se recomienda revisar los electrodomésticos en uso y determinar si presentan un consumo energético elevado, ya sea por el tiempo de uso, su estado de funcionamiento o posibles fallas en las instalaciones internas que estén generando fugas o cortocircuitos.

Con base en lo anterior, se confirma que el consumo registrado es correcto, por lo que no es posible acceder a la reclamación.

Cabe resaltar que el consumo de energía depende directamente del uso de los electrodomésticos y demás dispositivos conectados en el inmueble. Por tal motivo, se recomienda hacer un uso racional del servicio para evitar consumos elevados.

Finalmente, sugerimos realizar una revisión técnica de las instalaciones eléctricas internas, con el apoyo de un electricista certificado, con el fin de identificar posibles fallas o deficiencias que estén generando un consumo anormal. Un mantenimiento adecuado no solo ayuda a reducir el consumo, sino que también mejora la seguridad del inmueble.

Ha sido un 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:



ZORAYA INES CLAVIJO BOHORQUEZ
AGENTE DE SERVICIO