



NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

XXX 09 de Marzo de 2026

Señor(a)
ADRIANA RIOS CAMACHO
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 29764176 de 23 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°: 29764176
Fecha del acto que se notifica: 25/02/2026

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,

Angie Juliana Roperro Silva
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	ADRIANA RIOS CAMACHO
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	29764176 23/02/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030008289 09/03/2026
Fecha de fijación:	06/04/2026
Fecha de desfijación:	10/04/2026
<small>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."</small>	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	29764176	Fecha de creación:	23/02/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	1
Peticionario:	ADRIANA RIOS CAMACHO		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	25/02/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado:	<p>La señora Adriana Ríos Camacho, identificada con cédula 1094271165 teléfono XXX en calidad de propietaria, manifiesta inconformidad por el consumo facturado del 20/10/2025 al 21/12/2025 por valor de \$86.956 consumo de 130Kw y un ajuste de energía 35Kw se verifica y tiene un promedio de consumo de 92 Kw, usuaria se siente inconforme con ese cobro ya que siempre ha pagado mensualmente un consumo que es todos los meses similar sin aumentarlo, solicita se valide y le retiren ese ajuste para pagar su factura con el consumo normal. Registra Modif. Lect o Cons por Ajuste sin servicio en la zona por mantenimiento de ISA. NO autoriza revisión del medidor y solicita ser notificada en el predio XXX.</p> <p>Nota: Señora usuaria, puede acercarse a notificarse los primeros 5 días hábiles después del 13-03-2026</p>		
Decisión:	<p>Apreciada señora Adriana Ríos</p> <p>Gracias por contactarnos. En CENS valoramos la oportunidad de conocer sus necesidades, ya que esto nos permite ofrecerle soluciones efectivas y alineadas con sus expectativas.</p> <p>En relación con su reclamación, asociada al consumo de 130 kilovatios facturados en el período comprendido entre el 20/10/2025 y el 21/12/2025, así como al ajuste de 35 kilovatios, nos permitimos informarle lo siguiente:</p> <p>Tras revisar el consumo registrado de 130 kilovatios durante el mencionado período, confirmamos que este no presenta una variación significativa, ya que se encuentra dentro del límite permitido de 205,02 kilovatios para el periodo reclamado. Este límite se calcula con base</p>		

en los consumos de los últimos seis períodos, todos obtenidos mediante lecturas reales.

La lectura número 2500, tomada el 21 de diciembre de 2025, evidencia que la factura se generó correctamente por diferencia de lecturas, reflejando un consumo normalizado de 130 kilovatios en 60 días, equivalentes a un mes.

Ahora bien, frente a su inconformidad respecto al ajuste de 35 kilovatios, le informamos que este se realizó con base en lecturas reales. Para el período anterior, comprendido entre el 28/08/2025 y el 22/10/2025, se facturó un promedio de 95 kilovatios debido a la ausencia de servicio en la zona. Por esta razón, al tomarse nuevamente la lectura real (lectura 2500), se realizó el ajuste correspondiente, facturando los 35 kilovatios pendientes.

Lo anterior se encuentra conforme a lo establecido en el Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes, específicamente en el capítulo 5, cláusula 32B, literal e, y en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994. Según estas normas, si el consumo se encuentra dentro del límite permitido, no se considera que exista un aumento significativo, por lo cual no procede realizar una revisión adicional por parte de la empresa.

Queremos apoyarle en el uso eficiente de la energía. Aquí algunos consejos útiles:

Apague las luces al salir de una habitación.

Aproveche al máximo la luz natural.

Abra la nevera únicamente cuando sea necesario.

Desconecte los electrodomésticos que no estén en uso.

Con base en lo anterior, no es posible acceder a su reclamación, debido a que el consumo facturado corresponde a la lectura tomada en terreno durante el ciclo de facturación

En CENS seguimos comprometidos con brindar un servicio de calidad, atendiendo cada solicitud con calidez, responsabilidad y transparencia, siempre en cumplimiento de la normativa vigente, como la Ley 142 de 1994, las resoluciones CREG y el Contrato de Servicios Públicos con Condiciones Uniformes.

Gracias por confiar en nosotros, 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: 86,000

Resuelto por:



LEIDY VIVIANA BERBESI ARDILA
AGENTE DE SERVICIO