

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

20261030008438

7200
CE7214

XXX, 10 de Marzo de 2026

Señor(a)

RAQUEL VALERO

XXX

Teléfono XXX

Correo Electrónico XXX

XXX, XXX

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 29716976 de 17 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°: 29716976

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,



Yulitza Geraldin Santos Guerre
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
	NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	RAQUEL VALERO	
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)	
RADICADO ENTRADA / FECHA:	29716976 17/02/2026	
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030008438 10/03/2026	
Fecha de fijación:	17/03/2026	
Fecha de desfijación:	24/03/2026	
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°:	29716976	Fecha de creación:	17/02/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	1
Peticionario:	RAQUEL VALERO		
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: La señora Raquel Valero identificado con cedula 60355140, celular XXX, en calidad de usauria del servicio manifiesta inconformidad con el consumo de 225 kilovatios facturados en el periodo del 22/12/2025 al 21/01/2026, indica no entiende el consumo solo tiene una nevera y un tv			
Decisión: Apreciada señora Raquel Valero, 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. Teniendo en cuenta que su solicitud identificada en el asunto se refiere a la inconformidad con el consumo de 225 kilovatios facturados en el periodo del 22/12/2025 al 21/01/2026, daremos respuesta en los siguientes términos: Le informamos que una vez analizada su reclamación y verificando nuestro sistema comercial, se logró determinar que el valor facturado por concepto de energía es correcto, corresponde a la diferencia de lecturas tomada en terreno. Por otra parte, nos permitimos informarle que para el periodo comprendido en reclamación constituye una desviación significativa debido a que el consumo se encuentra por superando el límite superior de 187,48 establecido para el periodo en reclamación, por lo tanto de conformidad con el capítulo 5, cláusula 32C, literal 1, del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes de CENS, y en garantía del cumplimiento del debido proceso y Con el objetivo de verificar el estado del equipo de medida, se generó la revisión técnica N.º 33171014, la cual fue programada y efectuada el día 23-02-2026. Durante la visita, el personal técnico informó que se tocó a la puerta y nadie salió, por lo que el usuario se			

encontraba ausente.

Adicionalmente, se realizó llamada al número registrado en nuestro sistema; sin embargo, no fue posible establecer comunicación. Tampoco se logró validar el estado del medidor, ya que este se encuentra ubicado en un gabinete con candado dentro de un área protegida con rejas, funcionamiento un local.

Visto lo anterior, y al no encontrarse novedades técnicas ni evidencia que permita desvirtuar el consumo registrado, se confirma el consumo objeto de la reclamación.

Visto lo anterior se confirma el consumo objeto de la reclamación.

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.

Señor usuario Recuerde que puede contactarnos a través de nuestros canales digitales: página <https://www.cens.com.co/>, Asesor virtual <https://censvirtual.sistemasentry.com.co/VisionWeb>, línea de atención 115 desde un movistar, #515 claro, teléfono 018000414115, whatsapp 3232315115 y así evitar desplazamientos que le generan sobre costos y contaminan nuestro planeta. Sabemos que toda acción cuenta y que juntos podemos hacer la diferencia. ¡Feliz día!

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: 134,509

Resuelto por:



MARIA ANGELICA MEJIA SANCHEZ
AGENTE DE SERVICIO