

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030009658

7200
CE7214

XXX, 18 de Marzo de 2026

Señor(a)
MARLENY DURAN TELLEZ
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 29726506 de 18 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°: 29726506
Fecha del acto que se notifica: 06/03/2026

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:	<u>XXX</u>
PETENTE:	<u>MARLENY DURAN TELLEZ</u>
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto <input checked="" type="checkbox"/>
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>29726506 18/02/2026</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20261030009658 18/03/2026</u>
Fecha de fijación:	<u>28/04/2026</u>
Fecha de desfijación:	<u>05/05/2026</u>
<small>Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 83 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°:	29726506	Fecha de creación:	18/02/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	4
Peticionario:	MARLENY DURAN TELLEZ		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	06/03/2026		
Causa del reclamo:	Cobros por promedio		
Detalle de lo solicitado:	<p>La señora Marleny Duran Tellez identificada con cédula 1091072178, en calidad de usuaria, reclama por consumo facturados por promedio de 266 kilovatios en el periodo del 28-07-2025 al 27-09-2025 y 270 kilovatios en el periodo del 28-09-2025 al 28-11-2025, manifiesta es un consumo demasiado elevado, no acepta costo de la revisión.</p>		
Decisión:	<p>Estimada señora Marleny,</p> <p>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.</p> <p>Le informamos que, una vez analizada su reclamación y verificando nuestro sistema comercial, se evidencio que se facturó por promedio el consumo de 266 kilovatios en el periodo del 28-07-2025 al 27-09-2025 y 270 kilovatios en el periodo del 28-09-2025 al 28-11-2025, debido a que equipo de medida se encontraba con display apagado.</p> <p>Como parte del proceso de verificación, se generó la orden de inspección N.º 33171594, ejecutada el 26 de febrero de 2026. Durante la visita se inspeccionó el predio en presencia de un familiar. El inmueble funciona como vivienda, se encuentra habitado y cuenta con servicio pospago.</p> <p>Se verificó un medidor marca Hexing, instalado en Estrategia Rural, evidenciándose que no se encontraba el sello de tapa de bornes, y que los sellos de tapa principal tampoco existían. La carga inicial medida fue CR 0.7. La acometida aérea, a la vista, se encontraba en buen estado.</p>		

Se confirmó que el medidor monofásico ubicado en Estrategia Rural presentaba las siguientes condiciones: display quemado, ausencia de sellos de tapa principal y tapa de bornes, y caja metálica en mal estado y sin tapa. Asimismo, se verificó que la acometida estaba a la vista y en condición normal.

Ante estas condiciones, se procedió a cambiar la caja metálica, instalando una caja hermética nueva. Se realizó el cambio del medidor, se instaló el nuevo equipo, y se efectuó el sellado del medidor y de la caja, dejando el servicio normalizado. El medidor retirado fue trasladado para su disposición final.

No fue posible realizar aforo, debido a que en la vivienda no se encontraba ningún residente, según lo manifestado por el familiar que actuó como testigo.

De igual manera, conforme a lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes, Cláusula 32A, numeral 4, CENS está facultada para realizar la facturación por promedio cuando, sin acción u omisión de las partes, no sea posible medir razonablemente los consumos en un periodo de facturación. En tales casos, estos podrán determinarse con base en promedios de otros periodos, de suscriptores en condiciones similares o mediante aforos individuales.

En aplicación de esta disposición, se confirma el consumo promedio de 266 kilovatios correspondientes al periodo 28-07-2025 al 27-09-2025.

Así mismo, y en cumplimiento de la cláusula antes citada, se retira el consumo promedio de 270 kilovatios, facturado en el periodo del 28-09-2025 al 28-11-2025.

Como resultado de dicha corrección, se efectuó un ajuste total de -270 kilovatios.

En virtud de lo anterior, se accede parcialmente a su reclamación, de acuerdo con lo previamente expuesto.

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: 0

Resuelto por:



CLAUDIA PATRICIA PENARANDA LOP
AGENTE DE SERVICIO