

## NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030010159

7200  
CE7214

XXX, 24 de Marzo de 2026

Señor(a)  
**MARTHA CECILIA SANCHEZ**  
XXX  
Teléfono XXX  
Correo Electrónico  
XXX

Referencia: Notificación por aviso  
Radicado número 29885035 de 05 de Marzo 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°: 29885035  
Fecha del acto que se notifica: 11/03/2026

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: 1

	<b>FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.</b>
NÚMERO USUARIO:	<u>XXX</u>
PETENTE:	<u>MARTHA CECILIA SANCHEZ</u>
TIPO DE RESPUESTA:	General ( ) Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>29885035 05/03/2026</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20261030010159 24/03/2026</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 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°:	29885035	Fecha de creación:	05/03/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	1
Peticionario:	MARTHA CECILIA SANCHEZ		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	11/03/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado:	<p>La señora Martha Sánchez, teléfono XXX, en calidad de familiar de la propietaria, presenta una reclamación por el consumo de 214 kilovatios registrado en el periodo comprendido entre el 24/10/2025 y el 23/12/2025. Informa que el inmueble es habitado únicamente por su tía, quien vive prácticamente sola. Señala además que no cuentan con muchos electrodomésticos y que no se ha instalado ningún equipo adicional. La usuaria no presenta lectura para validar el consumo.</p> <p>Nota: La usuaria manifiesta no tener correo electrónico. Se le indica que puede acercarse entre los días 27/03/2026 y 02/04/2026 para recibir la respuesta de manera personal.</p>		
Decisión:	<p>Apreciada señora Martha Sánchez:</p> <p>Le saludamos cordialmente y agradecemos la oportunidad que nos brinda de conocer sus necesidades, lo que nos permite diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas.</p> <p>De acuerdo con el contenido de su reclamación y una vez verificado nuestro sistema comercial, se procedió a analizar el periodo comprendido entre el 24/10/2025 y el 23/12/2025, en el cual se facturaron 214 kilovatios. Tras esta revisión, se determinó que es procedente modificar el consumo facturado, ya que, según la revisión número 33230747, realizada el día 10/03/2026, se informó que:</p> <p>Se efectuaron pruebas al equipo de medida. El medidor se encuentra funcionando de manera normal. El equipo está ubicado en estructura. Se confirmó la lectura 5311. Se tomó carga de 0.4 amperios.</p>		

Se descartaron fugas en la vivienda.

Se brindó información al usuario sobre el consumo a ajustar en la factura.

Con base en lo anterior, se evidenció un posible error en la toma de lecturas, por lo cual se procede a realizar el ajuste correspondiente, dejando un consumo a facturar de 68 kilovatios, con lectura ponderada 5224, hasta la fecha de facturación del cliente.

Teniendo en cuenta lo anterior, se accede a la reclamación y se ajusta a favor de la usuaria un total de -146 kilovatios.

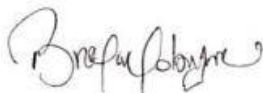
El propósito de CENS es contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor. Por ello, las solicitudes de nuestros usuarios las atendemos con responsabilidad, transparencia y calidez, dentro del marco normativo aplicable, contenido principalmente en la Ley 142 de 1994, las resoluciones CREG, el Contrato 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:



---

BRAYAN YESID OBREGON NAVARRO  
AGENTE DE SERVICIO