

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

XXX, 25 de Marzo de 2026

Señor(a)
SARAY ZUÑIGA SIERRA
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 29797778 de 25 de Febrero de 2026
Número de cuenta XXX

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	SARAY ZUÑIGA SIERRA
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto <input checked="" type="checkbox"/>
RADICADO ENTRADA / FECHA:	29797778 25/02/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030010305 25/03/2026
Fecha de fijación:	13/04/2026
Fecha de desfijación:	17/04/2026
<small>Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 23 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>	

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°: 29797778
Fecha del acto que se notifica: 12-03-2026

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,



Yulitza Geraldin Santos Guerre
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	29797778	Fecha de creación:	25/02/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	1
Peticionario:	SARAY ZUÑIGA SIERRA		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	12/03/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado:	<p>La señora Saray Zúñiga Sierra, con cédula 1072874281, celular XXX, en calidad de usuaria del servicio, presenta inconformidad con el consumo facturado en el periodo del 11/01/2026 al 10/02/2026 por 0 kilovatios. Usuaria manifiesta que estuvo hasta los días 20 de enero; no reporta lectura. No autoriza costo de la revisión al equipo de medidas. Usuaria manifiesta no tener correo electrónico. Se le informa que puede acercarse entre los días 18/03/2026 y 25/03/2026 para recibir su respuesta de manera personal.</p>		
Decisión:	<p>Estimada señora Saray Zúñiga,</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>En relación con su reclamación, identificada en el asunto, y que se refiere a la inconformidad por el consumo o producción de la factura de 0 kilovatios correspondiente al período del 11/01/2026 al 10/02/2026, le daremos respuesta en los siguientes términos:</p> <p>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.</p> <p>Conforme al numeral 1, cláusula 32A, del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes, cuando el equipo de medida esté funcionando correctamente, el consumo facturable se establecerá por la diferencia en el registro de dos lecturas consecutivas del mismo, multiplicando esta diferencia por el factor de equipo de medida.</p>		

De acuerdo con lo anterior, no se accede a su reclamación y se confirma que el consumo facturado durante el período objeto de la reclamación corresponde a las diferencias de lecturas tomadas en terreno en cada ciclo de facturación.

Aprovechamos esta comunicación para compartirle algunas recomendaciones que pueden ayudarle a hacer un uso más eficiente de la energía en su hogar. Le sugerimos desconectar los electrodomésticos que no esté utilizando, aprovechar la luz natural durante el día, usar bombillos LED, mantener el aire acondicionado a una temperatura moderada, utilizar la lavadora con cargas completas y preferir electrodomésticos con sello de eficiencia energética. También es útil revisar que los equipos como neveras y aires acondicionados estén en buen estado, ya que un mal funcionamiento puede aumentar el consumo sin notarlo. Pequeñas acciones como estas pueden generar un ahorro significativo en su factura mensual.

Le reiteramos nuestro interés en prestar un servicio ajustado a las necesidades de nuestros clientes y usuarios, por eso recuerda que puedes contactarnos a través de nuestros canales digitales para evitar desplazamientos que generan costos adicionales y contribuyen a la contaminación de nuestro planeta. Sabemos que toda acción cuenta y que juntos podemos hacer la diferencia.

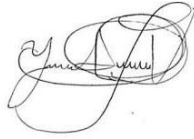
El propósito de CENS es contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor. Por ello, las solicitudes de nuestros usuarios las atendemos con responsabilidad, transparencia y calidez, dentro del marco normativo aplicable contenido principalmente en la ley 142 de 1994, resoluciones CREG, el contrato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

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: 1,428

Resuelto por:



YERSON ANDRES VARGAS CHAPARRO
AGENTE DE SERVICIO