

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

XXX, 25 de Marzo de 2026

Señor(a)
URFELINA LÓPEZ LÓPEZ
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 29190761 de 09 de Enero 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°: 29190761
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

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	URFELINA LÓPEZ LÓPEZ
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	29190761 09/01/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030010313 25/03/2026
Fecha de fijación:	20/04/2026
Fecha de desfijación:	24/04/2026
<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°: 29190761	Fecha de creación: 09/01/2026
Número de cuenta: XXX	Meses reclamados: 2
Peticionario: URFELINA LÓPEZ LÓPEZ	
Dirección: XXX	
Teléfono: XXX	
Municipio: XXX	Departamento: XXX
Fecha respuesta: 12/03/2026	
Causa del reclamo: Cobros por promedio	
<p>Detalle de lo solicitado: La señora Urfelina López, con cédula 60422878 y teléfono XXX, en calidad de propietaria, presenta inconformidad por los consumos facturados en los siguientes periodos: Del 24-10-2025 al 23-11-2025: consumo de 91 kilovatios/hora, cobrado por promedio. Del 24- 11-2025 al 24-12-2025: consumo de 95 kilovatios/hora, igualmente por concepto de promedio. La usuaria confirma que el medidor se encuentra apagado y solicita verificación y ajuste de lecturas. Indica que sí autoriza la revisión del medidor, solicitando que, por favor, se le llame antes de realizar la visita al número XXX. Solicita además que se notifique el resultado del proceso a la dirección: CLL 9A SUR 16-65 (MNZ G LTE 1) Espíritu Santo Cúcuta.</p> <p>Decisión: Estimada usuaria señora Urfelina López En atención a su solicitud reclamación, una vez analizada su inconformidad y verificada la información en nuestro sistema comercial. Se evidenció que los consumos correspondientes a los períodos comprendidos entre el 24 de octubre de 2025 y el 23 de noviembre de 2025, así como entre el 24 de noviembre de 2025 y el 24 de diciembre de 2025, fueron inicialmente facturados con base en consumo promedio, registrándose valores de 91 kilovatios hora y 95 kilovatios hora, respectivamente. Posteriormente, con la lectura real tomada por nuestro personal técnico el día 12 de febrero de 2026, registrada en 7886, se procedió a la actualización del consumo real de dichos períodos. Así mismo, con base en el reporte presentado por usted, en el cual manifestó que el equipo de medida se encontraba apagado, la empresa adelantó las actuaciones correspondientes con el fin de atender su solicitud de manera oportuna y transparente. En este sentido, se decretó la apertura del período probatorio comprendido entre el 28 de enero de 2026 y el 11</p>	

de marzo de 2026, y se determinó la práctica de la prueba del equipo de medida en terreno, con el propósito de validar su estado y establecer si era procedente su envío a laboratorio para un análisis más detallado. Una vez vencido el período probatorio, se reanudarían los términos para resolver de fondo el requerimiento presentado.

En desarrollo de lo anterior, se ejecutó la inspección número 33085358 el día 10 de febrero de 2026, durante la cual se realizó visita al sitio y se evidenció que el repetidor se encontraba desconfigurado. Ante esta situación, se procedió a realizar el respectivo reseteo y emparejamiento del equipo, se consultaron las lecturas, el voltaje y la carga, y se dejó el repetidor en correcto y total funcionamiento.

En base a la Cláusula 32A del contrato de prestación del servicio, relacionada con la determinación del consumo facturable para suscriptores o usuarios que cuentan con medición individual. Dicha cláusula establece que, cuando por acción u omisión del suscriptor o usuario CENS no pueda tomar la lectura durante un período de facturación, el consumo podrá determinarse con base en el consumo promedio del mismo usuario. considerándose como omisión, entre otros casos, cuando no se informan oportunamente a CENS eventos que puedan alterar el correcto funcionamiento del equipo de medida.

Con base, a lo anterior nuestra empresa accede a su reclamación sobre los periodos objeto de análisis. Ajustando a lectura real encontrada en sitio como resultado de esta verificación técnica, se estableció que, para los períodos objeto de reclamo, la empresa procedió a realizar el ajuste correspondiente a lectura real. Para el período comprendido entre el 24 de octubre de 2025 y el 23 de noviembre de 2025, el consumo real fue de 107 kilovatios hora, mientras que el consumo inicialmente facturado por promedio correspondió a 91 kilovatios hora. De igual manera, para el período comprendido entre el 24 de noviembre de 2025 y el 24 de diciembre de 2025, el consumo real fue de 110 kilovatios hora, frente a un consumo facturado por promedio de 95 kilovatios hora.

En CENS, nuestro propósito es contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor. Por ello, atendemos las solicitudes de nuestros usuarios con responsabilidad, transparencia y calidez, siempre dentro del marco normativo aplicable, contenido principalmente en la Ley 142 de 1994, las resoluciones de la CREG, el contrato de servicios públicos con condiciones uniformes y las disposiciones normativas internas asociadas a la competencia para resolver, así como a los procedimientos y procesos establecidos.

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: 30,000

Resuelto por:



YEZID LIBARDO ACEVEDO ESPINOZA
AGENTE DE SERVICIO