

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

XXX, 07 de Abril de 2026

Señor(a)
MIGUEL ANGEL FRANCO CARRASCAL
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 30057797 de 19 de Marzo de 2026
Número de cuenta XXX

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	MIGUEL ANGEL FRANCO CARRASCAL
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	30057797 19/03/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030011426 07/04/2026
Fecha de fijación:	15/05/2026
Fecha de desfijación:	22/05/2026
<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>	

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°: 30057797
Fecha del acto que se notifica: 24-03-2026

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°:	30057797	Fecha de creación:	19/03/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	2
Peticionario:	MIGUEL ANGEL FRANCO CARRASCAL		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	24/03/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado:	<p>El señor Miguel Ángel Franco Carrascal, identificado con cédula No. 88.150.203 y con teléfono de contacto XXX, en calidad de usuario, presenta inconformidad por el consumo facturado de 190 kilovatios, correspondiente al período comprendido entre el 02 de noviembre de 2025 al 20 de enero de 2026. El usuario aporta lectura No. 2542, tomada por personal de CENS, la cual será tenida en cuenta para el próximo período de facturación.</p>		
Decisión:	<p>Apreciado señor Miguel Ángel Franco Carrascal:</p> <p>Reciba un cordial saludo. Agradecemos, en primera medida, la oportunidad que nos brinda de conocer sus necesidades, lo cual nos permite diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas.</p> <p>En atención a su reclamación, y una vez revisada la información en nuestro sistema comercial, se identifica que el consumo correspondiente al período comprendido entre el 02 de noviembre de 2025 al 20 de enero de 2026, equivalente a 190 kilovatios, corresponde a la diferencia de lecturas reales tomadas en terreno. Por lo anterior, su reclamo se analiza y resuelve en los siguientes términos:</p> <p>Luego de evaluar el consumo facturado para el período mencionado, se confirma que este presenta una desviación significativa, dado que supera el límite de variación permitido de 155,36 kilovatios. Dicho límite se establece con base en los consumos registrados durante los últimos seis (6) períodos facturados, al tratarse de un usuario con facturación bimestral, considerando lecturas reales tomadas en terreno.</p> <p>En este caso, y dado que la desviación supera el límite permitido, la empresa se encontraba</p>		

obligada a realizar una revisión previa a la facturación, con el fin de determinar la causa de dicha desviación, conforme a lo establecido en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

Así mismo, de conformidad con lo dispuesto en el Capítulo V, cláusula 32C, numeral 3, del Contrato de Prestación de Servicios Públicos con Condiciones Uniformes de CENS, y en garantía del debido proceso, nuestro sistema comercial registra que se generó la inspección técnica número 33287331. Durante dicha inspección se realizaron las pruebas técnicas al medidor, encontrándose en correcto funcionamiento. El equipo se encuentra ubicado en estrategia rural y registra energía a una vivienda. Al momento de la visita no se encontró al usuario; se realizaron varias llamadas al número telefónico suministrado, sin obtener respuesta. Se confirmó lectura.

De acuerdo con lo anterior, no se accede a su reclamación, y se ratifica que el consumo facturado durante el período objeto de la reclamación, comprendido entre el 02 de noviembre de 2025 al 20 de enero de 2026, equivalente a 190 kilovatios, corresponde a las diferencias de lecturas reales tomadas en terreno en cada ciclo de facturación.

Finalmente, es importante señalar que el consumo de energía eléctrica es directamente proporcional al uso de los electrodomésticos y tomacorrientes en el inmueble. Por tal motivo, se recomienda hacer un uso racional y eficiente del servicio, así como revisar periódicamente el funcionamiento de los equipos eléctricos y las conexiones internas, con el fin de prevenir incrementos en el consumo.

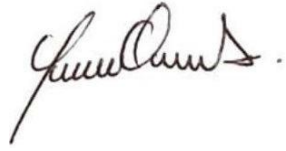
Reiteramos nuestro interés en prestar un servicio ajustado a las necesidades de nuestros clientes y usuarios. Le recordamos que puede contactarnos a través de nuestros canales digitales, los cuales permiten evitar desplazamientos innecesarios, reducir costos y contribuir al cuidado del medio ambiente. Sabemos que cada acción cuenta y que juntos podemos hacer la diferencia.

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:



YURIDIA ORTEGA SERRANO
AGENTE DE SERVICIO