

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

XXX, 10 de Abril de 2026

Señor(a)
FRANCELINA RODRIGUEZ
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 30098015 de 25 de Marzo de 2026
Número de cuenta XXX

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	FRANCISCO JAVIER TORRES CONDE
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto <input checked="" type="checkbox"/>
RADICADO ENTRADA / FECHA:	30098015 25/03/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030012008 10/04/2026
Fecha de fijación:	22/04/2026
Fecha de desfijación:	28/04/2026
<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>	

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°: 30098015
Fecha del acto que se notifica: 27-03-2026

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°:	30098015	Fecha de creación:	25/03/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	1
Peticionario:	FRANCELINA RODRIGUEZ		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	27/03/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado:	<p>La Señora Francelina Rodríguez con cedula número 37.335.304 y teléfono celular número XXX, en calidad de solicitante, presenta reclamación por el consumo generado en el periodo del 09-02-2026 al 10-03-2026 en donde se facturaron 135 kilovatios. Usuaría desconoce el motivo de la variación e indica que no cuenta con correo electrónico para efectos de notificación, se le indica que puede acercarse por su respuesta el día 16-04-2026.</p>		
Decisión:	<p>Apreciada señora Francelina Rodríguez:</p> <p>Reciba un cordial saludo.</p> <p>Agradecemos sinceramente la comunicación que nos ha hecho llegar, ya que nos brinda la valiosa oportunidad de conocer su inquietud y ofrecerle una atención clara, transparente y acorde con sus necesidades.</p> <p>Hemos revisado su solicitud, relacionada con la inconformidad por el consumo facturado en el período comprendido entre el 09-02-2026 y el 10-03-2026, durante el cual se registraron 135 kilovatios. A continuación, nos permitimos brindarle la explicación correspondiente.</p> <p>Luego de analizar detalladamente su reclamación y verificar la información en nuestro sistema comercial, confirmamos que el valor facturado por concepto del servicio de energía corresponde al consumo real registrado, el cual se obtiene de la diferencia de lecturas tomadas directamente en terreno; por lo tanto, el cobro realizado es correcto.</p> <p>Adicionalmente, es importante informarle que el consumo registrado en el período objeto de la reclamación presenta una desviación significativa, al superar el límite superior de 114,31 kWh</p>		

establecido como referencia para dicho período. En cumplimiento de lo dispuesto en el capítulo 5, cláusula 32C, numeral 3 del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes de CENS, y en garantía del debido proceso, se programó la revisión técnica N.º 33303744, con el fin de verificar el estado del equipo de medida.

Durante la visita técnica, se realizaron las pruebas correspondientes al medidor, evidenciando que este funciona correctamente. El equipo se encuentra ubicado en fachada y registra el consumo de una vivienda.

Asimismo, se determinó que la variación en el consumo se debe principalmente a factores internos, tales como el uso de una nevera con empaquetadura en mal estado y la adquisición de un computador, lo cual incrementa la demanda de energía. Por tal motivo, se recomendó al usuario gestionar la revisión técnica del electrodoméstico para corregir la falla detectada. Se deja constancia de que el usuario manifestó conformidad con la explicación brindada sobre el consumo facturado.

Teniendo en cuenta lo anterior, y al no evidenciarse irregularidades en el proceso de medición, se confirma el consumo facturado y se da conformidad al valor objeto de la reclamación.

Finalmente, consideramos importante recordar que el consumo de energía está directamente relacionado con el uso de los electrodomésticos y tomacorrientes del inmueble; por ello, le recomendamos hacer un uso racional y eficiente del servicio, así como revisar periódicamente el estado de sus equipos eléctricos y conexiones internas, ya que un mal funcionamiento o un uso intensivo puede incrementar el consumo sin que se perciba fácilmente.

Reiteramos nuestro compromiso de ofrecerle un servicio de calidad, cercano y ajustado a sus necesidades. Le recordamos que puede comunicarse con nosotros a través de nuestros canales digitales, lo cual le permitirá evitar desplazamientos innecesarios, reducir costos y contribuir al cuidado del medio ambiente. Sabemos que cada acción cuenta y que juntos podemos hacer la diferencia.

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, dentro del marco normativo vigente, especialmente la Ley 142 de 1994, las resoluciones de la CREG y el Contrato de Servicios Públicos con Condiciones Uniformes.

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: 11,648

Resuelto por:



MARIA FERNANDA BAYONA AREVALO
AGENTE DE SERVICIO