

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030012009

7200
CE7214

XXX, 10 de Abril de 2026

Señor(a)
NELSON TARAZONA
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 29950483 de 11 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°: 29950483
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,



Omaira Carolina Garcia Ortiz
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	NELSON TARAZONA
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	29950483 11/03/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030012009 10/04/2026
Fecha de fijación:	23/04/2026
Fecha de desfijación:	29/04/2026
<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>	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	29950483	Fecha de creación:	11/03/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	3
Peticionario:	NELSON TARAZONA		
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>El señor Nelson Tarazona identificado con cedula 13361431 y celular XXX en calidad de esposo de propietaria presenta inconformidad por el consumo de 0 kilovatios facturados en el periodo del 10-12-2025 al 08-01-2026 de 1 kilovatio en el periodo del 09-01-2026 al 08-02-2026 y de 0 kilovatios en el periodo del 09-02-2026 al 10-03-2026, el usuario manifiesta el inmueble esta habitado y mantienen los mismos hábitos de consumo por lo que no comprende porque no se facturo consumo, solicita revisión para validar estado de medidor y realizar aforo de cargas, se informan costos los cuales acepta y solicita sea dejado a cuotas. Usuario manifiesta no tener correo electrónico. Se le informa que puede acercarse entre los días 06-04-2026 y 10-04-2026 para recibir su respuesta de manera personal.</p>		
Decisión:	<p>Apreciado señor Nelson Tarazona:</p> <p>En atención a su reclamación, identificada en el asunto, relacionada con la inconformidad por el consumo facturado de 0 kilovatios en el período comprendido entre el 10/12/2025 y el 08/01/2026, de 1 kilovatio en el período del 09/01/2026 al 08/02/2026, y de 0 kilovatios en el período del 09/02/2026 al 10/03/2026, nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos:</p> <p>Una vez analizada su reclamación y verificada la información registrada en nuestro sistema comercial, se determinó que el valor facturado por concepto de energía no es correcto.</p> <p>El día 19/03/2026, mediante la revisión No. 33248243, se realizó verificación en terreno, en la cual se evidenció que el medidor digital presentaba falla en el display, motivo por el cual no registraba consumo (medidor detenido). En consecuencia, se procedió al retiro del equipo de medida, el cual fue entregado al usuario, y a la instalación de un medidor monofásico definitivo No. 41127098, suministrado por la empresa.</p>		

Durante la visita, se explicó al usuario el procedimiento realizado, se procedió al sellado del medidor y se dejó el servicio en condiciones normales de operación. Adicionalmente, se efectuó un aforo, el cual arrojó un consumo estimado de 107 kilovatios hora/mes.

Finalmente, teniendo en cuenta lo anteriormente descrito, se hizo necesario efectuar un ajuste al consumo facturado. En consecuencia, se procedió a ajustar el consumo conforme al aforo realizado, dejando un consumo de 107 kilovatios a cobrar en los períodos comprendidos entre el 10/12/2025 y el 08/01/2026, el 09/01/2026 y el 08/02/2026, y el 09/02/2026 y el 10/03/2026, generándose así un ajuste donde se cargaron en total 320 kilovatios.

Con lo anterior, se accede de manera favorable a su reclamación.

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.

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. ¡Feliz día!

Señor usuario Recuerde que puede contactarnos a través de nuestros canales digitales: página <https://www.cens.com.co/>, Asesor virtual <https://censvirtual.sistemasentry.com.co/VisionWeb>, línea de atención 115 desde un movistar, #515 claro, teléfono 018000414115, whatsapp 3232315115 y así evitar desplazamientos que le generan sobre costos y contaminan nuestro planeta. Sabemos que toda acción cuenta y que juntos podemos hacer la diferencia. ¡Feliz día!

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: 1,351

Resuelto por:

Estefanía Pacheco

ESTEFANIA PACHECO ROJAS
AGENTE DE SERVICIO