

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

XXX, 14 de Abril de 2026

Señor(a)
BERNABE SANGUINO
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 29985031 de 13 de Marzo de 2026
Número de cuenta XXX

| | |
|---|--|
|  | FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES. |
| NÚMERO USUARIO: | XXX |
| PETENTE: | BERNABE SANGUINO |
| TIPO DE RESPUESTA: | General () Acto <input checked="" type="checkbox"/> |
| RADICADO ENTRADA / FECHA: | 29985031 13/03/2026 |
| RADICADO DE SALIDA / FECHA: | 20261030012377 14/04/2026 |
| Fecha de fijación: | 13/05/2026 |
| Fecha de desfijación: | 20/05/2026 |
| <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°: 29985031
Fecha del acto que se notifica: 31-03-2026

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°: | 29985031 | Fecha de creación: | 13/03/2026 |
| Número de cuenta: | XXX | Meses reclamados: | 3 |
| Peticionario: | BERNABE SANGUINO | | |
| Dirección: | XXX | | |
| Teléfono: | XXX | | |
| Municipio: | XXX | Departamento: | XXX |
| Fecha respuesta: | 31/03/2026 | | |
| Causa del reclamo: | Cobros por promedio | | |
| Detalle de lo solicitado: | <p>El señor Bernabe Sanguino identificado con cédula 9716413, en calidad de usuario, reclama por consumo facturado por promedio de 106 kilovatios en el periodo del 30/11/2025 al 28/12/2025, 105 kilovatios en el periodo del 29/12/2025 al 28/01/2026 y 104 kilovatios en el periodo del 29/01/2026 al 01/03/2026, manifiesta equipo de medida se encuentra apagado. No acepta costo de revisión. Usuario manifiesta no tener correo electrónico. Se le informa que puede acercarse entre los días 8 y 14 de abril de 2026 para recibir su respuesta de manera personal.</p> | | |
| Decisión: | <p>Estimado señor Bernabe,</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>Le informamos que, una vez analizada su reclamación y verificando nuestro sistema comercial, se evidencio que se facturó por promedio el consumo de 106 kilovatios en el periodo del 30-11-2025 al 28-12-2025, 105 kilovatios en el periodo del 29-12-2025 al 28-01-2026 y 104 kilovatios en el periodo del 29-01-2026 al 01-03-2026, debido a que no fue posible realizar la toma de lecturas, ya que el medidor se encontraba con display apagado.</p> <p>Como parte del proceso de verificación, se generó la orden de inspección N.º 33262161, ejecutada el 20 de marzo de 2026. Durante la visita se inspeccionó el predio en presencia del propietario. El inmueble funciona como vivienda, se encuentra habitado y cuenta con servicio monofásico bajo tarifa pospago.</p> | | |

Se verificó un medidor marca Hexing, instalado en gabinete bajo sistema integral, con sellos de tapa de bornes y tapa principal en buen estado. La carga inicial registrada fue CR 1.2. Asimismo, se revisaron la acometida y las conexiones en el gabinete, encontrándose en condiciones normales.

Se comprobó que el medidor bicuerpo en sistema integral presentaba su repetidor en falla. Al revisar el medidor, se confirmó que estaba en buen estado, con sus sellos intactos. Se realizaron pruebas técnicas, obteniéndose resultados conformes.

Con el fin de normalizar el servicio, se procedió al cambio del repetidor, se recuperó la lectura 1271.32, y se efectuó el sellado del medidor, dejando el servicio normalizado.

Por lo tanto, según lectura recuperada en terreno número 1271.32, del día 20 de marzo del 2026, se realiza liquidación de consumo de la siguiente manera:

Para el periodo del 29-01-2026 al 01-03-2026, se modifica el consumo de 104 a 67 kilovatios, quedando con una lectura ponderada de 1230 al 01-03-2026.

Para el periodo del 29-12-2025 al 28-01-2026, se modifica el consumo de 105 a 65 kilovatios, quedando con una lectura ponderada de 1163 al 28-01-2026.

Para el periodo del 30-11-2025 al 28-12-2025, se modifica el consumo de 106 a 60 kilovatios, quedando con una lectura ponderada de 1098 al 28-12-2025.

Para el periodo del 30-10-2025 al 29-11-2025, se modifica el consumo de 106 a 65 kilovatios, quedando con una lectura ponderada de 1038 al 29-11-2025.

Para el periodo del 03-10-2025 al 29-10-2025, se modifica el consumo de 104 a 56 kilovatios, quedando con una lectura ponderada de 973 al 29-10-2025.

Así mismo, es importante mencionar que la empresa está actuando conforme con lo dispuesto en el artículo 150 de la ley 142 de 1994. PARÁGRAFO: Una vez la empresa elimine la causa, se abonará o cargará a la facturación las diferencias de los consumos, si a ello hubiere lugar en los siguientes periodos de facturación.

Con base en lo anterior, le informamos que se accede a su reclamación y se ha efectuado el ajuste correspondiente.

En CENS, trabajamos con el propósito de 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 aplicable, principalmente la Ley 142 de 1994, las resoluciones CREG, el contrato de condiciones uniformes de servicios públicos, y las disposiciones internas que rigen nuestros procedimientos y competencias.

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:



CLAUDIA PATRICIA PENARANDA LOP
AGENTE DE SERVICIO