

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030012779

7200
CE7214

XXXX, 16 de Abril de 2026

Señor(a)
MARIBEL ASCANIO SANCHEZ
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico XXX
XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 30144192 de 27 de Marzo de 2026
Número de cuenta XXX

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	<u>MARIBEL ASCANIO SANCHEZ</u>
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto <input checked="" type="checkbox"/>
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>30144192 27/03/2026</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20261030012779 16/04/2026</u>
Fecha de fijación:	<u>04/05/2026</u>
Fecha de desfijación:	<u>08/05/2026</u>
<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>	

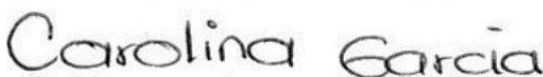
CENTRALES ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS, garantizándole sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la decisión adoptada por la Empresa y relacionado con el número del asunto, a través de este aviso.

Acto expedido por CENS N°: 30144192
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,



Omaira Carolina Garcia Ortiz
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	30144192	Fecha de creación:	27/03/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	1
Peticionario:	MARIBEL ASCANIO SANCHEZ		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	31/03/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado:	<p>La Señora Maribel Ascanio con cedula número 37.180.304 y teléfono celular numero XXX, en calidad de solicitante, presenta reclamación por el consumo generado en el periodo del 08-02-2026 al 09-03-2026 en donde se facturaron 172 kilovatios. Usuaría desconoce el motivo de la variación y no suministra lectura.</p>		
Decisión:	<p>Apreciada señora Maribel Ascanio:</p> <p>Reciba un cordial saludo. Agradecemos la oportunidad que nos brinda para conocer su solicitud, lo cual nos permite analizarla de manera integral y ofrecerle una respuesta clara, oportuna y acorde con sus expectativas.</p> <p>En atención a su reclamación relacionada con la inconformidad frente al consumo registrado en el período comprendido entre el 08 de febrero de 2026 y el 09 de marzo de 2026, durante el cual se facturaron 172 kilovatios, nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos:</p> <p>Una vez analizada su reclamación y verificada la información en nuestro sistema comercial, se determinó que el valor facturado por concepto de consumo de energía es correcto, toda vez que corresponde a la diferencia entre las lecturas reales del equipo de medida tomadas en campo.</p> <p>Adicionalmente, se evidenció que el consumo del período reclamado presenta una desviación significativa, al superar el límite superior establecido de 168,12 kWh para dicho período. En consecuencia, y conforme a 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, se generó la revisión técnica No. 33328034, con el fin de verificar</p>		

el estado y correcto funcionamiento del equipo de medida.

Como resultado de esta revisión, se constató que el equipo de medida se encuentra funcionando normalmente y registra de manera adecuada el consumo de energía del inmueble. Durante la visita técnica no se evidenciaron fugas de energía ni daños en las instalaciones internas.

Así mismo, el usuario manifestó que en períodos anteriores el medidor registraba el consumo de más de una vivienda y que en una de ellas se había instalado recientemente un equipo de refrigeración de alto consumo. Informó además que, aproximadamente hace 15 días, el servicio fue independizado, quedando el medidor objeto de la reclamación registrando el consumo de una sola vivienda, lo cual justifica la variación observada en el consumo.

Con base en lo anterior, se confirma el consumo facturado, objeto de la reclamación.

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

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 el contenido en la Ley 142 de 1994, las resoluciones expedidas por la CREG, el Contrato de Servicios Públicos con Condiciones Uniformes y las disposiciones normativas internas vigentes.

Le recordamos que puede comunicarse con nosotros a través de nuestros canales de atención para evitar desplazamientos innecesarios que generan sobrecostos y afectan el medio ambiente:

Página web: <https://www.cens.com.co/>
Asesor virtual: <https://censvirtual.sistemasentry.com.co/VisionWeb>
Línea de atención: 115 desde Movistar
#515 desde Claro
Teléfono nacional: 018000 414115
WhatsApp: 323 231 5115

Sabemos que toda 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:



MARIA FERNANDA BAYONA AREVALO
AGENTE DE SERVICIO