

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030020266

7200
CE7214

XXX, 11 de Junio de 2026

Señor(a)
JAVIER ANTONIO VELASQUEZ FRANCO
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 30680947 de 19 de Mayo de 2026
Número de cuenta XXX

		FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:		XXX	
PETENTE:		JAVIER ANTONIO VELASQUEZ FRANCO	
TIPO DE RESPUESTA:		General () Acto (X)	
RADICADO ENTRADA / FECHA:		30680947 19/05/2026	
RADICADO DE SALIDA / FECHA:		20261030020266 11/06/2026	
Fecha de fijación:		30/07/2026	
Fecha de desfijación:		05/08/2026	
Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 85 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 considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso."			

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°: 30680947
Fecha del acto que se notifica: 29/05/2026

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,

Carolina Garcia

Omaira Carolina Garcia Ortiz
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 1

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	30680947	Fecha de creación:	19/05/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	2
Peticionario:	JAVIER ANTONIO VELASQUEZ FRANCO		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	29/05/2026		
Causa del reclamo:	Cobros por promedio		
Detalle de lo solicitado: El señor Javier Antonio Velasquez Franco con documento 13375342 reclama a cens por el consumo promedio de 110 kilovatios durante el periodo de 11-11-2025 al 10-01-2026 y el consumo de 109 kilovatios durante el periodo de 11-01-2026 al 11-03-2026, no presenta lectura, autoriza revisión			
Decisión: Estimado señor Javier Antonio, 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. Le informamos que una vez analizada su reclamación y verificado en nuestro sistema comercial, se pudo evidenciar que el consumo de 110 kilovatios durante el periodo de 11-11-2025 al 10-01-2026 y el consumo de 109 kilovatios durante el periodo de 11-01-2026 al 11-03-2026, corresponden a cobros por promedio por imposibilidad de toma de la lectura debido a que se encuentra en falla con posible daño en el ciclométrico y en atención a su solicitud, se generó revisión Nro. 33503966 la cual no pudo ser ejecutada por alteración del orden público Teniendo en cuenta lo anterior, y con base en la cláusula 32A numeral 4 del contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes, esta electrificadora procede a confirmar el consumo de 110 kilovatios facturados en el periodo del 11-11-2025 al 10-01-2026 y ajustar a cero (0) el consumo de 109 kilovatios facturados en el periodo del 11-01-2026 al 11-03-2026, toda vez que en los casos en que sin acción u omisión de las partes, durante un periodo de facturación no sea posible medir razonablemente los consumos, este podrá establecerse			

con base en consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor o usuario, en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales del mismo suscriptor o usuario.

Visto lo anterior nuestra empresa decide:

Primero: Confirmar el consumo de 110 kilovatios facturados en el periodo del 11-11-2025 al 10-01-2026

Segundo: Ajustar -109 kilovatios a favor del usuario en el periodo del 11-01-2026 al 11-03-2026, es decir, se ajusta a cero (0) el consumo de 109 kilovatios según lo mencionado.

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 normativas internas asociadas a competencia para resolver, procedimientos y procesos.

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: 45,650

Resuelto por:



KAREN DAYANNA CASTILLA SALAZAR
AGENTE DE SERVICIO