

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030020277

7200
CE7214

XXX, 11 de Junio de 2026

Señor(a)
YULIETH PEREZ
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 30695056 de 20 de Mayo de 2026
Número de cuenta XXX

	
FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	YULIETH PEREZ
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	30695056 20/05/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030020277 11/06/2026
Fecha de fijación:	30/07/2026
Fecha de desfijación:	05/08/2026
La anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 89 de la Ley 1437 de 2011 el cual dispone: "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°: 30695056
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: 2

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	30695056	Fecha de creación:	20/05/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	6
Peticionario:	YULIETH PEREZ		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	29/05/2026		
Causa del reclamo:	Cobros por promedio		
Detalle de lo solicitado: La señora Yulieth Perez identificada con cédula 1091666502, celular XXX, en calidad de usuaria, reclama por consumos facturados por promedio de 238 kilovatios en el periodo del 06-10-2025 al 02-12-2025, 238 kilovatios en el periodo del 03-12-2025 al 02-02-2026 y 238 kilovatios en el periodo del 03-02-2026 al 05-04-2026, manifiesta es un consumo demasiado elevado, no acepta costo de la revisión.			
Decisión: Estimada señora Yulieth, 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 verificando nuestro sistema comercial, se evidencio que se facturaron por promedio los consumos de 238 kilovatios en el periodo del 06-10-2025 al 02-12-2025, 238 kilovatios en el periodo del 03-12-2025 al 02-02-2026 y 238 kilovatios en el periodo del 03-02-2026 al 05-04-2026, esto debido a que equipo de medida se encuentra con display apagado. Como parte del proceso de verificación, se generó la orden de inspección N.º 33508144, la cual no pudo ser ejecutada, por problemas de orden público en la zona. De igual manera, conforme a lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes, Cláusula 32A, numeral 4, CENS está facultada para realizar la facturación por promedio cuando, sin acción u omisión de las partes, no sea posible medir razonablemente los consumos en un periodo de facturación. En tales casos, estos podrán determinarse con base			

en promedios de otros periodos, de suscriptores en condiciones similares o mediante aforos individuales.

En aplicación de esta disposición, se confirma el consumo promedio de 238 kilovatios correspondientes al periodo 06-10-2025 al 02-12-2025.

Así mismo, y en cumplimiento de la cláusula antes citada, se retira el consumo promedio de 238 y 238 kilovatios en los periodos, del 03-12-2025 al 02-02-2026 y del 03-02-2026 al 05-04-2026.

Como resultado de dichas correcciones, se efectuó un ajuste total de 476 kilovatios.

En virtud de lo anterior, se accede parcialmente a su reclamación, de acuerdo con lo previamente expuesto.

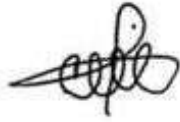
El propósito de CENS es contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor. Por ello, las solicitudes de nuestros usuarios las atendemos con responsabilidad, transparencia y calidez, dentro del marco normativo aplicable contenido principalmente en la ley 142 de 1994, resoluciones CREG, el contrato de servicios públicos con condiciones uniformes y las disposiciones normativas internas asociadas a competencia para resolver, procedimientos y procesos.

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