

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030023304

7200
CE7214

XXX, 06 de Julio de 2026

Señor(a)
ELIZABETH YARITZA PLATA QUINTERO
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico XXX
XXX

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 31037330 de 17 de Junio 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°: 31037330
Fecha del acto que se notifica: 22/06/2026

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

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	ELIZABETH YARITZA PLATA QUINTERO
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto [X]
RADICADO ENTRADA / FECHA:	31037330 17/06/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030023304 06/07/2026
Fecha de fijación:	15/07/2026
Fecha de desfijación:	22/07/2026
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 término del aviso."	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	31037330	Fecha de creación:	17/06/2026
Número de cuenta:	XXX	mes reclamados:	1
Peticionario:	ELIZABETH YARITZA PLATA QUINTERO		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	22/06/2026		
Causa del reclamo:	Cobros por promedio		
Detalle de lo solicitado: La señora Elizabeth Plata con cédula 1094446640, teléfono XXX, en calidad de propietaria presenta reclamo por el consumo promedio del periodo del 16-04-2026 al 15-05-2026 equivalente a 159 kilovatios, manifiesta el medidor presenta falla, display apagado, se le informa el costo, autoriza. Se informa que, en caso de que la visita resulte fallida por causas atribuibles al usuario o no sea posible realizar la revisión programada, se efectuará el cobro correspondiente a la revisión de manera normal, de acuerdo con las condiciones vigentes.			
Decisión: Apreciada señora Elizabeth: Reciba un cordial saludo. En primera medida, agradecemos la oportunidad que nos brinda de conocer sus necesidades, lo que nos permite ofrecer soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas. En atención a su inconformidad relacionada con el consumo promedio de 159 kilovatios facturados durante el período comprendido entre el 16 de abril de 2026 y el 15 de mayo de 2026, nos permitimos informarle lo siguiente: Una vez consultado nuestro sistema comercial, se evidenció que el día 15 de abril de 2026 se registró una lectura de 10.296 kilovatios. Posteriormente, el día 15 de mayo de 2026 no fue posible efectuar la toma de lectura, debido a que el medidor digital se encontraba apagado. En consecuencia, la Empresa procedió a facturar el consumo con base en promedio, de conformidad con lo establecido en el Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones			

Uniformes, cláusula 32A - Determinación del consumo facturable para suscriptores o usuarios que cuenten con medición individual, la cual establece:

Sin acción u omisión de las partes en un período de facturación: En los casos en los que, sin acción u omisión de las partes, durante un período de facturación no sea posible medir razonablemente los consumos, estos podrán establecerse con base en los consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que se encuentren en circunstancias similares o con base en aforos individuales del mismo suscriptor o usuario.

No obstante, teniendo en cuenta la lectura confirmada en terreno de 10.682 kilovatios, registrada el día 22 de junio de 2026, se efectuó la validación correspondiente del consumo. Como resultado, se procedió a cargar nueve 9 kilovatios adicionales, dejando un consumo total a facturar de 168 kilovatios, con una lectura ponderada de 10.464 kilovatios.

En virtud de lo anterior, y una vez analizada la información técnica y comercial disponible, esta Empresa decide acceder a la reclamación presentada, realizando el ajuste correspondiente en su facturación.

Esperamos haber dado respuesta clara y satisfactoria a su solicitud.

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:



YULITZA GERALDIN SANTOS GUERRE
AGENTE DE SERVICIO