

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

XXX, 06 de Julio de 2026

20261030023305

Señor(a)
ANA DILIA CARRASCAL REY
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 31059842 de 19 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°: 31059842
Fecha del acto que se notifica: 24-06-2026

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,



Luisa Alejandra Hernandez Lagu
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

		FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:		XXX	
PETENTE:		ANA DILIA CARRASCAL REY	
TIPO DE RESPUESTA:		General () Acto (X)	
RADICADO ENTRADA / FECHA:		30972882 11/06/2026	
RADICADO DE SALIDA / FECHA:		20261030023134 06/07/2026	
Fecha de fijación:		11/08/2026	
Fecha de desfijación:		18/08/2026	
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 concederá surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso."			

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	31059842	Fecha de creación:	19/06/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	2
Peticionario:	ANA DILIA CARRASCAL REY		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	24/06/2026		
Causa del reclamo:	Cobros por promedio		
Detalle de lo solicitado: La señora Ana Dilia Carrascal Rey identificada con cédula 37290073, celular XXX, en calidad de propietaria, reclama por consumo facturado por promedio de 136 kilovatios en el periodo del 29-03-2026 al 28-04-2026 y 135 kilovatios en el periodo del 29-04-2026 al 30-05-2026, presenta lectura número 3561.91 tomada el día 19-06-2026.			
Decisión: Estimada señora Ana Dilia, 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 facturó por promedio el consumo de 136 kilovatios en el periodo del 29-03-2026 al 28-04-2026 y 135 kilovatios en el periodo del 29-04-2026 al 30-05-2026, debido a que no fue posible realizar la toma de lecturas, por imposibilidad de acceso al equipo de medida, el cual se encuentra ubicado al interior de la vivienda, no se logró registrar el consumo real para el periodo correspondiente. Por lo tanto, según lectura presentada por usted número 3561.91, tomada el día 19 de abril del 2026, se realiza ajuste de consumo de la siguiente manera: Para el periodo del 29-03-2026 al 28-04-2026, se modifica el consumo de 136 a 32 kilovatios, quedando con una lectura de 3506 al 28-04-2026. Para el periodo del 29-04-2026 al 30-05-2026, se modifica el consumo de 135 a 33			

kilovatios, quedando con una lectura de 3539 al 30-05-2026.

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.

De igual manera, conforme a la Cláusula 43. - Localización del sistema de medida: Los equipos de medida deberán estar localizados en zonas de fácil acceso desde el exterior del inmueble, permitiendo realizar la revisión del estado y funcionamiento de este, la lectura para la determinación del consumo facturable, y los demás aspectos para una eficiente atención al SUScriptor o USUARIO.

Cuando la localización del equipo medida ocasione la suspensión del servicio por falta de medición del consumo facturable, CENS exigirá como condición para la reconexión del servicio, el cambio de su localización a una zona de fácil acceso desde el exterior del inmueble.

CENS comunicará por escrito al SUScriptor o USUARIO, haciendo constar el plazo para su reubicación, en caso de incumplimiento, el cambio de localización del equipo de medida podrá ser efectuado por CENS o previa solicitud escrita del SUScriptor o USUARIO el cambio de la localización del equipo de medida, en las situaciones anteriores los valores que genere dicha adecuación se facturarán al SUScriptor o USUARIO previa autorización para ello.

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