

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

XXX, 15 de Julio de 2026

20261030024484

Señor(a)
JOSE DEL CARMEN SANJUAN BARBOSA
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 31012628 de 16 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°: 31012628
Fecha del acto que se notifica: 3-07-2026

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:		JOSE DEL CARMEN SANJUAN BARBOSA	
TIPO DE RESPUESTA: General () Acto (X)			
RADICADO ENTRADA / FECHA:		31012628 16/06/2026	
RADICADO DE SALIDA / FECHA:		20261030024484 15/07/2026	
Fecha de fijación:		27/08/2026	
Fecha de desfijación:		02/09/2026	
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 retiro del aviso."			

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	31012628	Fecha de creación:	16/06/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	3
Peticionario:	JOSE DEL CARMEN SANJUAN BARBOSA		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	03/07/2026		
Causa del reclamo:	Cobros por promedio		
Detalle de lo solicitado: El señor José del Carmen Sanjuan Barbosa identificado con cedula de ciudadanía 88.144.870 y celular XXX; en calidad de propietario presenta reclamación por los cobros por promedio facturados en los periodos del 15-10-2025 a 15-12-2025, del 16-12-2025 a 15-02-2026 y del 16-02-2026 a 18-04-2026, en donde se facturaron 34, 31 y 32 kilovatios para cada periodo. Manifiesta que su medidor al parecer se encuentra en mal funcionamiento. Se le informa el costo y autoriza. Usuario manifiesta no tener correo electrónico. Se le informa que puede acercarse entre los días 8 y 9 de julio de 2026, para recibir su respuesta de manera personal.			
Decisión: Apreciado señor José del Carmen Sanjuan Barbosa: Reciba un cordial saludo. Agradecemos la oportunidad que nos brinda de conocer su situación, lo cual nos permite ofrecerle una atención clara, transparente y ajustada a sus necesidades. En relación con su reclamación por los consumos promedio facturados de 34 kWh correspondientes al periodo comprendido entre el 15 de octubre de 2025 y el 15 de diciembre de 2025, de 31 kWh para el periodo comprendido entre el 16 de diciembre de 2025 y el 15 de febrero de 2026, y de 32 kWh para el periodo comprendido entre el 16 de febrero de 2026 y el 18 de abril de 2026, nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos: Una vez revisada su reclamación y analizada la información registrada en nuestro sistema comercial, se determinó que los consumos facturados en los periodos mencionados fueron generados por promedio debido a la imposibilidad de realizar la toma de lectura del equipo de medida.			

Ahora bien, con fundamento en lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, el cual dispone que ¿en ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos¿, la empresa únicamente puede pronunciarse respecto de las facturas que se encuentren dentro del término legal de reclamación.

Por lo anterior, se procedió a realizar el ajuste de los periodos comprendidos entre el 15 de octubre de 2025 y el 15 de diciembre de 2025 y entre el 16 de diciembre de 2025 y el 15 de febrero de 2026, en los cuales se habían facturado 34 kWh y 31 kWh, respectivamente, por concepto de consumo promedio, dejando dichos periodos con un consumo facturable de 0 kWh.

Respecto al periodo comprendido entre el 16 de febrero de 2026 y el 18 de abril de 2026, se confirma el consumo facturado de 32 kWh, teniendo en cuenta que la empresa se encuentra facultada para recuperar el consumo y efectuar un único cobro por promedio, de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente y en el Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes.

En consecuencia, se accede parcialmente a su reclamación, efectuando los ajustes anteriormente descritos.

Esta decisión se fundamenta en lo dispuesto en el Capítulo V ¿ Determinación del consumo facturable y valor, Cláusula 32A ¿ Determinación del consumo facturable para suscriptores o usuarios que cuenten con medición individual, numeral 4, referente a los casos en que, sin acción u omisión de las partes, no sea posible medir razonablemente los consumos durante un periodo de facturación. En estos eventos, el consumo puede determinarse con base en consumos promedio de otros periodos del mismo usuario, consumos promedio de usuarios en circunstancias similares o mediante aforos individuales.

Lo anterior guarda concordancia con lo establecido en el artículo 31 de la Resolución CREG 108 de 1997, según el cual no existe acción u omisión de la empresa ni del usuario cuando la falta de medición obedece, entre otras causas, a daños ocasionados por descargas atmosféricas en el equipo de medida y sus elementos asociados, siempre que estos sean reportados y normalizados oportunamente.

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

Le recordamos que puede contactarnos a través de nuestros canales de atención: www.cens.com.co, Asesor Virtual, línea 115 desde Movistar, #515 desde Claro, línea nacional 018000 414 115 y WhatsApp 323 231 5115. Estos medios le permitirán realizar sus gestiones

sin desplazamientos, evitando costos adicionales y contribuyendo al cuidado del medio ambiente.

Agradecemos su confianza. Quedamos atentos para acompañarle cuando lo requiera. ¡Feliz día!

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:



ZORAYA INES CLAVIJO BOHORQUEZ
AGENTE DE SERVICIO