

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030028432

7200
CE7214

XXX, 14 de Agosto de 2026

Señor(a)
ROCIO ARAQUE
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico XXX
XXX

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 31485870 de 24 de Julio de 2026
Número de cuenta XXX

		FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:		XXX	
PETENTE:		ROCIO ARAQUE	
TIPO DE RESPUESTA:		General () Acto [X]	
RADICADO ENTRADA / FECHA:		31485870 24/07/2026	
RADICADO DE SALIDA / FECHA:		20261030028432 14/08/2026	
Fecha de fijación:		09/09/2026	
Fecha de desfijación:		15/09/2026	
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 desconoce 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 sexto 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°: 31485870
Fecha del acto que se notifica: 29/07/2026

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,

Carolina Garcia

Omaira Carolina Garcia Ortiz
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 1

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN



Proceso N°: 31485870	Fecha de creación: 24/07/2026
Número de cuenta: XXX	Meses reclamados: 1
Petionario: ROCIO ARAQUE	
Dirección: XXX	
Teléfono: XXX	
Municipio: XXX	Departamento: XXX
Fecha respuesta: 29/07/2026	
Causa del reclamo: Inconformidad con el consumo o producción factura	
Detalle de lo solicitado: La señora Rocio Araque CC 60.263.041 de XXX en calidad de usuaria, reclama por el consumo de 322 kilovatios cobrados durante el periodo del 23-06-26 al 22-07-26 no presenta lectura a la fecha, indica que habitan estudiantes los cuales salieron hace un mes a vacaciones el consumo debe ser más bajito. Decisión: Apreciada señora Rocio 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. En relación con su reclamación, identificada en el asunto, y que se refiere a la inconformidad por el consumo o producción de la factura de 322 kilovatios correspondiente al período del 23-06-26 al 22-07-26, le daremos respuesta en los siguientes términos: Después de revisar el consumo facturado para el período 23-06-26 al 22-07-26, que asciende a 322 kilovatios, podemos confirmar que este presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 226.74 kilovatios. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 12 períodos facturados, basados en lecturas reales tomadas en terreno.	

Por lo tanto la empresa estaba obligada a realizar una revisión previa a la facturación para determinar la causa de la desviación, de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

Así mismo, de conformidad con el capítulo 5, cláusula 32C, literal 3, del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes de CENS, se encuentra que la empresa omitió la revisión previa por lo cual, se realiza ajuste de -225 kilovatios en el periodo del 23-06-26 al 22-07-26 para un cobro de 94 kilovatios equivalentes al promedio del usuario.

De acuerdo con lo anterior, se accede a su reclamación y se informa que mediante revisión 33788742 se encuentra que medidor gira en vacío por lo tanto, se sugiere realizar cambio del mismo de manera inmediata .

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: 116,794

Resuelto por:



LENY C. ACEVEDO ESPINOSA
AGENTE DE SERVICIO