

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030029428

7200
CE7214

XXX, 21 de Agosto de 2026

Señor(a)
EMA ROSA CONTRERAS
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico XXX
XXX

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 31405019 de 17 de Julio de 2026
Número de cuenta XXX

		FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:		XXX	
PETENTE:		EMA ROSA CONTRERAS	
TIPO DE RESPUESTA:		General () Acto ☒	
RADICADO ENTRADA / FECHA:		31405019 17/07/2026	
RADICADO DE SALIDA / FECHA:		20261030029428 21/08/2026	
Fecha de fijación:		23/09/2026	
Fecha de desfijación:		29/09/2026	
La 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."			

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°: 31405019
Fecha del acto que se notifica: 04/08/2026

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°: 31405019	Fecha de creación: 17/07/2026
Número de cuenta: XXX	Meses reclamados: 2
Petionario: EMA ROSA CONTRERAS	
Dirección: XXX	
Teléfono: XXX	
Municipio: XXX	Departamento: XXX
Fecha respuesta: 04/08/2026	
Causa del reclamo: Cobros por promedio	
Detalle de lo solicitado: La señora Ema Rosa Contreras, identificada con cédula de ciudadanía No. 27.728.063 y teléfono de contacto XXX, en calidad de usuaria, manifiesta inconformidad con el consumo de 181 kilovatios facturado para el período comprendido entre el 15-03-2026 y el 15-05-2026. Indica que la factura fue generada sin registro de lectura y considera que existe un posible error en la toma o facturación de la misma, ya que, según lo informado por el operario encargado de la entrega de facturas, la lectura observada en el medidor era inferior a la reflejada en la facturación. Adicionalmente, señala que esta situación ya se había presentado anteriormente, siendo esta la segunda ocasión en la que reporta una inconsistencia similar, razón por la cual solicita la respectiva verificación del consumo facturado. Decisión: Estimada señora Ema Rosa Contreras: En relación con su reclamación, identificada en el asunto, y que se refiere a la inconformidad por el consumo o producción de la factura consumo de 181 kilovatios facturados en el periodo del 15-03-2026 y el 15-05-2026, le daremos respuesta en los siguientes términos: Después de revisar el consumo facturado para el período 15-03-2026 y el 15-05-2026, que asciende a 181 kilovatios, según lo establecido en el contrato de condiciones uniformes, Cláusula 32A FACTURACIÓN POR CONSUMO PROMEDIO; en garantía del cumplimiento del debido proceso, nuestro sistema comercial registra que el día 25-072026 la empresa llevó a cabo la revisión número 33778658. Durante la visita en terreno, se realizaron pruebas al equipo de medida, evidenciándose su correcto funcionamiento. El medidor registra el consumo de energía correspondiente a una vivienda unifamiliar, la cual se encontraba desocupada al momento de la inspección. Se determinó que la variación en el consumo obedece a un error en la toma de lectura. Se validó la lectura en 5485.	

En consecuencia, se procedió a realizar un ajuste de 128 kilovatios, quedando un consumo facturable de 53 kilovatios para el periodo comprendido entre el 15-03-2026 y el 15-05-2026, con una lectura ponderada de 5424.

De acuerdo con lo anterior, se accede a su reclamación.

Finalmente, es pertinente referir que el consumo de energía es directamente proporcional al uso de los electrodomésticos y tomacorrientes en el inmueble. Por ello, se recomienda hacer uso racional y adecuado del servicio, tomando acciones eficaces para evitar el aumento del consumo de energía en el inmueble. También sugerimos revisar periódicamente el funcionamiento de sus equipos eléctricos y las conexiones.

Le reiteramos nuestro interés en prestar un servicio ajustado a las necesidades de nuestros clientes y usuarios, por eso recuerda que puedes contactarnos a través de nuestros canales digitales para evitar desplazamientos que generan costos adicionales y contribuyen a la contaminación de nuestro planeta. Sabemos que toda acción cuenta y que juntos podemos hacer la diferencia.

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.

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: 100,632

Resuelto por:



JUAN SEBASTIAN ROBLES ORTEGA
AGENTE DE SERVICIO