

**NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS**7200
CE7214

XXX, 24 de Agosto de 2026

Señor(a)
SORADY BAYONA DURAN
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico XXX
XXX

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 31587545 de 03 de Agosto de 2026
Número de cuenta 267843-7

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°: 31587545
Fecha del acto que se notifica: 05-08-2026

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,

Yulitza Geraldin Santos Guerre
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

		FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:		XXX	
PETENTE:		SORADY BAYONA DURAN	
TIPO DE RESPUESTA:		General () Acto [X]	
RADICADO ENTRADA / FECHA:		31587545 03/08/2026	
RADICADO DE SALIDA / FECHA:		20261030029649 24/08/2026	
Fecha de fijación:		07/09/2026	
Fecha de desfijación:		11/09/2026	
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°:	31587545	Fecha de creación:	03/08/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	1
Peticionario:	SORADY BAYONA DURAN		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	05/08/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: La señora Sorady Bayona Duran identificada con cedula de ciudadanía 37.335.995 y celular XXX; en calidad de propietaria presenta reclamación por el periodo facturado del 02-04-2026 a 02-06-2026 en donde de cobraron 629 kilovatios, manifiesta que en el inmueble no ha cambiado la utilización del servicio. Favor verificar por desviación significativa el medidor, a que le brinda servicio y descartar daños eléctricos. Suministra correo electrónico para efectos de notificación.			
Decisión: Estimada señora Sorady Bayona Durán: Reciba un cordial saludo. Agradecemos que nos haya comunicado su inquietud y la oportunidad que nos brinda de conocer sus necesidades, lo cual nos permite ofrecerle una atención clara y ajustada a sus expectativas. En relación con su reclamación por el consumo facturado de 629 kWh durante el periodo comprendido entre el 02 de abril de 2026 y el 02 de junio de 2026, le informamos que, tras el análisis de su caso y la verificación en nuestro sistema comercial, se determinó que el valor facturado es correcto y corresponde a la diferencia de lecturas tomadas en terreno por nuestro personal. Adicionalmente, el consumo del periodo reclamado supera el límite superior de 255,21 kWh establecido para ese ciclo, lo que constituye una desviación significativa frente a su comportamiento habitual. En cumplimiento del Capítulo 5, Cláusula 32C, Numeral 3 del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes de CENS, y en garantía del debido proceso, se realizó la revisión técnica No. 33822862, con el fin de verificar el estado del equipo de medida y las condiciones del servicio.			

Durante la visita, nuestro personal técnico realizó las pruebas correspondientes al equipo de medida, encontrando que este se encuentra funcionando normalmente. Así mismo, se verificó que el medidor, ubicado en la fachada del inmueble, registra el consumo de una vivienda y no presenta anomalías en su funcionamiento.

Como resultado de la inspección, se identificó que el equipo de refrigeración (nevera) presenta deterioro en la empaquetadura o sello de cierre de la puerta, condición que puede generar pérdidas de frío y un mayor tiempo de funcionamiento del equipo, incrementando así el consumo de energía. Por esta razón, se recomendó a la usuaria realizar el respectivo cambio de la empaquetadura para optimizar el funcionamiento del electrodoméstico y contribuir a la reducción del consumo energético. La explicación relacionada con el consumo registrado y las condiciones encontradas durante la revisión fue brindada a la usuaria, quien manifestó su conformidad con la información suministrada.

Con base en lo anterior, se confirma el consumo objeto de la reclamación.

Reiteramos que en CENS atendemos las solicitudes de nuestros usuarios con responsabilidad, transparencia y calidez, dentro del marco normativo aplicable, en especial la Ley 142 de 1994, las resoluciones de la CREG, el Contrato de Servicios Públicos con Condiciones Uniformes y las disposiciones internas vigentes.

Para cualquier inquietud adicional, recuerde que puede contactarnos a través de nuestros canales digitales: www.cens.com.co, Asesor Virtual en <https://censvirtual.sistemasentry.com.co/VisionWeb>, 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 planeta.

Agradecemos su confianza. Quedamos atentos para acompañarle cuando lo requiera.

Ha sido un verdadero gusto atenderle. ¡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: 120,000

Resuelto por:



ZORAYA INES CLAVIJO BOHORQUEZ
AGENTE DE SERVICIO