

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

XXX, 26 de Agosto de 2026

Señor(a)
EDUARDO ALVAREZ ALVAREZ
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 31587878 de 03 de Agosto 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°: 31587878
Fecha del acto que se notifica: 11-08-2026

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:	EDUARDO ALVAREZ ALVAREZ
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto [X]
RADICADO ENTRADA / FECHA:	31587878 03/08/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030030129 26/08/2026
Fecha de fijación:	10/09/2026
Fecha de desfijación:	16/09/2026

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 acto 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°:	31587878	Fecha de creación:	03/08/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	1
Peticionario:	EDUARDO ALVAREZ ALVAREZ		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	11/08/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: El señor Eduardo Álvarez identificado con cedula 88276151 y celular XXX en calidad de usuario del servicio presenta inconformidad por el consumo de 346 kilovatios facturados en el periodo del 02-04-2026 al 02-06-2026, el usuario manifiesta desconocer la causa del aumento dado que mantiene los mismos hábitos de consumo, no presenta lectura ni autoriza revisión al equipo de medida.			
Decisión: Estimado Eduardo Álvarez, 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. Teniendo en cuenta que su solicitud identificada en el asunto se refiere a la inconformidad con el consumo de 346 kilovatios facturados en el periodo del 02-04-2026 al 02-06-2026, daremos respuesta en los siguientes términos: Le informamos que una vez analizada su reclamación y verificando nuestro sistema comercial, se logró determinar que el valor facturado por concepto de energía es correcto, corresponde a la diferencia de lecturas tomada en terreno. Por otra parte, nos permitimos informarle que para el periodo comprendido en reclamación constituye una desviación significativa debido a que el consumo se encuentra superando el límite superior de 243.73 establecido para el periodo en reclamación, por lo tanto de conformidad con el capítulo 5, cláusula 32C, Numeral 3, del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes de CENS, y en garantía del cumplimiento del debido proceso y con el objetivo de verificar el estado del equipo de medida, se generó revisión técnica No. 33826728 efectuándose el día 08-08-2026.			

Durante la visita técnica realizada, se efectuaron pruebas al equipo de medida, el cual se encuentra ubicado en el poste del transformador, evidenciándose que opera en condiciones normales de funcionamiento.

Asimismo, se verificó que el medidor registra el consumo correspondiente a una (1) vivienda y una fábrica de lavaderos. Al momento de la inspección, el equipo registraba una lectura acumulada de 1.951 kWh.

Durante la inspección en terreno, no se evidenciaron fugas de energía, conexiones irregulares ni fallas en las instalaciones eléctricas que pudieran afectar el registro del consumo. No obstante, el usuario manifestó su inconformidad por el incremento presentado en la facturación.

Al realizar la verificación de las cargas conectadas al servicio, se evidenció que en el inmueble funciona una fábrica de lavaderos, en la cual se utilizan de manera frecuente equipos eléctricos tales como mezcladora y pulidoras, los cuales operan diariamente y representan una demanda significativa de energía. En consecuencia, se determinó que el consumo registrado por el equipo de medida es consistente con el uso y la carga instalada observada durante la visita técnica.

Adicionalmente, se informó al usuario sobre el consumo registrado y el valor a facturar, brindándole la explicación técnica correspondiente, frente a lo cual manifestó su conformidad con la información suministrada.

En virtud de lo anterior, y teniendo en cuenta que el equipo de medida se encuentra funcionando correctamente, que los consumos registrados corresponden a lecturas reales y que no se identificaron condiciones técnicas que justifiquen una corrección de la facturación, no se accede a la reclamación presentada y se confirma el consumo objeto de reclamo, por corresponder a los registros efectuados por el medidor, al comportamiento de carga evidenciado durante la inspección y a las condiciones verificadas durante la visita técnica realizada.

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 normativas internas asociadas a competencia para resolver, procedimientos y procesos.

Señor usuario Recuerde que puede contactarnos a través de nuestros canales digitales: página <https://www.cens.com.co/>, Asesor virtual <https://censvirtual.sistemasentry.com.co/VisionWeb>, línea de atención 115 desde un movistar, #515 claro, teléfono 018000414115, WhatsApp 3232315115 y así evitar desplazamientos que le generan sobre costos y contaminan nuestro planeta. Sabemos que toda acción cuenta

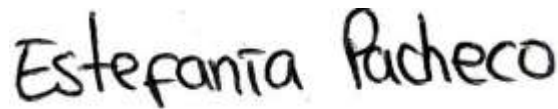
y que juntos podemos hacer la diferencia. ¡Feliz día!

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: 76,453

Resuelto por:



ESTEFANIA PACHECO ROJAS
AGENTE DE SERVICIO