

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

20261030031482

7200
CE7214

XXX, 03 de Septiembre de 2026

Señor(a)
MARIA FANNY PUERTA
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 31758255 de 19 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°: 31758255

Fecha del acto que se notifica: 25/08/2026

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,



Angelica Isabel Parada Mendez
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	MARIA FANNY PUERTA
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto [X]
RADICADO ENTRADA / FECHA:	31758255 19/08/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030031482 19/08/2026
Fecha de fijación:	23/09/2026
Fecha de desfijación:	29/09/2026

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 desconociera 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°:	31758255	Fecha de creación:	19/08/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	1
Peticionario:	MARIA FANNY PUERTA		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	25/08/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: La señora Maria Puerta identificada con cedula 43004650 en calidad de usuario presenta reclamacion por consumo de 361 kilovatios facturados en el periodo del 04/07/2026 al 03/08/2026. No presenta lectura actual. Manifiesta que no comprende el aumento del consumo debido a que tiene el mismo uso. Telefono XXX			
Decisión: Estimada señora Maria, Le informamos que, después de revisar su reclamación y consultar nuestro sistema comercial, hemos identificado que el consumo del período 04/07/2026 al 03/08/2026, equivalente a 361 kilovatios, corresponde a la diferencia de lecturas reales tomadas en terreno. Por lo tanto, su reclamo se resolverá bajo los siguientes términos: Después de revisar el consumo facturado para el período 04/07/2026 al 03/08/2026, que asciende a 361 kilovatios, podemos confirmar que este presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 339 kilovatios. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 12 períodos facturados, basados en lecturas reales tomadas en terreno. Dado que la desviación supera el límite permitido, la empresa estaba obligada a realizar una revisión 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, y en garantía del debido proceso, se generó la revisión número 33882328 , realizada en terreno el día 24-08-2026, en			

la cual se confirmó la lectura 9387, superior a la previamente facturada. En consecuencia, esta electrificadora valida que el cobro efectuado corresponde a la diferencia de lecturas reales tomadas al equipo de medida.

Adicionalmente, se informa que durante dicha revisión se verificó el estado del medidor y se evidenció que se encuentra en buen estado. Asimismo, se registró una carga inicial en la fase uno de 3,5 amperios y se realizó una prueba en vacío, obteniendo un resultado conforme.

De igual manera, se informó que el incremento en el consumo de energía se debe a la adquisición e instalación de una nevera hace aproximadamente un mes.

Finalmente, se realizó el aforo de los equipos eléctricos instalados en el inmueble, identificándose 6 ventiladores, 1 nevera, 1 lavadora, 2 televisores y 7 bombillos ahorradores.

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.

Visto lo anterior, y con base en las validaciones técnicas y administrativas realizadas, se confirma la correcta facturación del consumo correspondiente al período objeto de reclamo.

Señor usuario, recuerda que puedes contactarnos a través de nuestros canales digitales como el asesor virtual en nuestra página www.cens.com.co 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!

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.

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: 0

Resuelto por:



LISETH FERNANDA SABBAGH GARCIA
AGENTE DE SERVICIO