

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030031884

7200
CE7214

XXX, 07 de Septiembre de 2026

Señor(a)
ISMAEL SANTIAGO
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 31745833 de 18 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°: 31745833
Fecha del acto que se notifica: 26/08/2026

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: 2

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	ISMAEL SANTIAGO
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	31745833 18/08/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030031884 07/09/2026
Fecha de fijación:	24/09/2026
Fecha de desfijación:	30/09/2026
Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 83 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°:	31745833	Fecha de creación:	18/08/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	5
Peticionario:	ISMAEL SANTIAGO		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	26/08/2026		
Causa del reclamo:	Cobros por promedio		
Detalle de lo solicitado: El señor Ismael Santiago identificado con cédula 5425695, en calidad de propietario, reclama por consumo facturado por promedio de 53 kilovatios en el periodo del 28/02/2026 al 23/03/2026, 35 kilovatios en el periodo del 24/03/2026 al 22/04/2026, 41 kilovatios en el periodo del 23/04/2026 al 22/05/2026, 48 kilovatios en el periodo del 23/05/2026 al 23/06/2026 y 56 kilovatios en el periodo del 24/06/2026 al 25/07/2026, manifiesta la vivienda se encuentra deshabitada por la situación de orden publico.			
Decisión: Estimado señor Ismael, 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. Le informamos que, una vez analizada su reclamación y verificando nuestro sistema comercial, se evidencio que se facturaron por promedio los consumos de 53 kilovatios en el periodo del 28-02-2026 al 23-03-2026, 35 kilovatios en el periodo del 24-03-2026 al 22-04-2026, 41 kilovatios en el periodo del 23-04-2026 al 22-05-2026, 48 kilovatios en el periodo del 23-05-2026 al 23-06-2026 y 56 kilovatios en el periodo del 24-06-2026 al 25-07-2026, esto debido a que no fue posible realizar la toma de lecturas, por alteración de orden público en la zona. Como parte del proceso de verificación, se generó la orden de inspección N.º 33874146, la cual no pudo ser ejecutada, por problemas de orden público en la zona. De igual manera, conforme a lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes,			

Cláusula 32A, numeral 4, CENS está facultada para realizar la facturación por promedio cuando, sin acción u omisión de las partes, no sea posible medir razonablemente los consumos en un periodo de facturación. En tales casos, estos podrán determinarse con base en promedios de otros periodos, de suscriptores en condiciones similares o mediante aforos individuales.

En aplicación de esta disposición, se confirma el consumo promedio de 53 kilovatios correspondientes al periodo 28-02-2026 al 23-03-2026.

Así mismo, y en cumplimiento de la cláusula antes citada, se retira el consumo promedio de 35, 41, 48 y 56 kilovatios en los periodos del 24-03-2026 al 22-04-2026, del 23-04-2026 al 22-05-2026, del 23-05-2026 al 23-06-2026 y del 24-06-2026 al 25-07-2026.

Como resultado de dichas correcciones, se efectuó un ajuste total de 180 kilovatios.

En virtud de lo anterior, se accede parcialmente a su reclamación, de acuerdo con lo previamente expuesto.

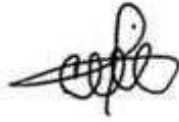
El propósito de CENS es contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor. Por ello, las solicitudes de nuestros usuarios las atendemos con responsabilidad, transparencia y calidez, dentro del marco normativo aplicable contenido principalmente en la ley 142 de 1994, resoluciones CREG, el contrato 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:



CLAUDIA PATRICIA PENARANDA LOP
AGENTE DE SERVICIO