

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030034598

7200
CE7214

XXX, 23 de Septiembre de 2026

Señor(a)
ENRIQUE SANCHEZ CAÑAS
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico XXX
XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 31947381 de 03 de Septiembre 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°: 31947381
Fecha del acto que se notifica: 10/09/2026

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:	ENRIQUE SANCHEZ CAÑAS
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	31947381 03/09/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030034598 23/09/2026
Fecha de fijación:	07/10/2026
Fecha de desfijación:	14/10/2026
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 cese del aviso."	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	31947381	Fecha de creación:	03/09/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	1
Peticionario:	ENRIQUE SANCHEZ CAÑAS		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	10/09/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: El señor Enrique Sanchez, con cedula de ciudadanía 13506333 cel XXX, en calidad de encargado, presenta inconformidad de alto consumo en el periodo desde 20-07-2026 al 19-08-2026 de 272 kilovatios. Usuario indica generar el mismo promedio de consumo. No autoriza cobro de revisión al equipo de medida, presenta lectura 22687 del día 03-09-2026.			
Decisión: Estimado señor: Enrique Sanchez, 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, después de revisar su reclamación y consultar nuestro sistema comercial, hemos identificado que el consumo objeto de reclamo, 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 20-07-2026 al 19-08-2026 de 272 kilovatios, podemos confirmar que este presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 215 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 previa a la facturación 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 1, del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes de CENS, y en garantía del cumplimiento del debido proceso, nuestro sistema comercial registra.

Mediante la inspección técnica N.º 33940402, realizada el día 08/09/2026, se acudió al inmueble y se confirmó la dirección en terreno. Durante la visita se verificó que el servicio cuenta con medidor bicuerpo ubicado en fachada.

Al analizar las lecturas registradas, se evidenció un posible error en la lectura del período anterior, teniendo en cuenta que la última lectura fue tomada el día 19-08-2026 y a la fecha de la inspección, únicamente se registran 26 kilovatios de consumo. Así mismo, el usuario manifestó que el inmueble ha permanecido habitado y con un uso normal durante los últimos seis (6) meses.

Con fundamento en las verificaciones realizadas en terreno y en el análisis del comportamiento de consumo, se procedió a efectuar un ajuste de noventa y cuatro (94) kilovatios a favor del usuario, equivalente a un valor de noventa mil doscientos diecisiete pesos (-\$90.217).

Visto lo anterior se accede al consumo objeto de reclamo.

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.

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.

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.

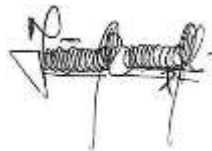
¡Feliz día!

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: 98,470

Resuelto por:



YANEISY BARBOSA CONTRERAS
AGENTE DE SERVICIO