

NOTIFICACION POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

20261030035936

XXX, 01 de Octubre de 2026

Señor(a)
RUDDY YANETH CASTELLANO MORA
XXX
Telefono XXX
Correo Electronico
XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 32032906 de 11 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.

Acta expedido por GENS N°: 32032906
Fecha del acto que se notifica: 21/09/2026

Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante Centrales Electricas 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 las 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,



Ruth Angelica Calderon Marquez
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	RUDDY YANETH CASTELLANO MORA
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	32032906 11/09/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030035936 01/10/2026
Fecha de fijación:	22/10/2026
Fecha de desfijación:	28/10/2026

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 retiro del aviso."

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	32033131	Fecha de creación:	11/09/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	1
Peticionario:	MARIA LUISA BALDELEON BONILLA		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	21/09/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: La señora Maria Baldeleon identificada con cedula 60441705 en calidad de usuario presenta reclamacion por consumo de 506 kilovatios facturados en el periodo del 26/07/2026 al 25/08/2026. Presenta lectura 50664 del día 11-09-2026. Telefono 3146212967			
Decisión: Estimada señora Maria, Le informamos que, después de revisar su reclamación y consultar nuestro sistema comercial, hemos identificado que el consumo del período del 26/07/2026 al 25/08/2026, equivalente a 506 kilovatios, corresponde a la diferencia de lecturas reales tomadas en terreno. En particular, la lectura 50664 del 11-09-2026 que usted proporcionó, confirman que las lecturas tomadas por la empresa son correctas. Por lo tanto, su reclamo se resolverá bajo los siguientes términos: Después de revisar el consumo facturado para el período 26/07/2026 al 25/08/2026, que asciende a 506 kilovatios, podemos confirmar que este presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 473 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 33973234, realizada en terreno el día 17-09-2026, en la cual se confirmó la lectura 50758, 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, durante la revisión se observa que no se logra establecer comunicación telefónica con el usuario, se llega al sitio donde funciona tienda, atiende la señora Mari Rubio, se le explica el motivo de la visita quien indica que la encargada de la casa no se encuentra y que ella debe estar presente para poder intervenir el medidor. Se cierra orden debido a que no autoriza realizar pruebas.

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.

Así mismo, para mayor tranquilidad, puede realizar una prueba básica de validación del medidor. Esta consiste en bajar todos los breakers o tacos del inmueble y verificar la lectura del medidor; posteriormente, esperar entre 20 y 30 minutos sin conectar ninguna carga eléctrica. Si la lectura permanece igual durante ese tiempo, esto indica que el medidor no está registrando consumos adicionales y se encuentra funcionando correctamente.

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