

## NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200  
CE7214

XXX, 03 de Febrero de 2026

20261030003801

Señor(a)  
**ANDRY JOHANA PEÑARANDA**  
XXX  
Teléfono XXX  
Correo Electrónico  
XXX, XXX

Referencia: Notificación por aviso  
Radicado número 29175225 de 09 de Enero 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°: 29175225  
Fecha del acto que se notifica: 23-01-2026

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,



Luisa Alejandra Hernandez Lagu  
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>FIJACIÓN DE COMUNICACIONES<br/>EN PÁGINA WEB Y CARTELERA<br/>ATENCIÓN CLIENTES.</b> |
| NÚMERO USUARIO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | XXX                                                                                    |
| PETENTE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ANDRY JOHANA PEÑARANDA                                                                 |
| TIPO DE RESPUESTA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | General ( ) Acto (X)                                                                   |
| RADICADO ENTRADA / FECHA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 29175225 09/01/2026                                                                    |
| RADICADO DE SALIDA / FECHA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 20261030003801 03/02/2026                                                              |
| Fecha de fijación:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 13/03/2026                                                                             |
| Fecha de desfijación:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 19/03/2026                                                                             |
| <small>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."</small> |                                                                                        |

## RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                   |                    |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------|------------|
| Proceso N°:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 29175225                                          | Fecha de creación: | 09/01/2026 |
| Número de cuenta:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | XXX                                               | Meses reclamados:  | 2          |
| Peticionario:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ANDRY JOHANA PEÑARANDA                            |                    |            |
| Dirección:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | XXX                                               |                    |            |
| Teléfono:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | XXX                                               |                    |            |
| Municipio:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | XXX                                               | Departamento:      | XXX        |
| Fecha respuesta:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 23/01/2026                                        |                    |            |
| Causa del reclamo:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Inconformidad con el consumo o producción factura |                    |            |
| <p>Detalle de lo solicitado:</p> <p>La señora Andry Johana Peñaranda, identificada con cédula 1.094.580.326 expedida en Abrego, teléfono: XXX, en su calidad de persona encargada manifiesta inconformidad por el consumo de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Periodo facturado desde 26/09/2025 a 25/10/2025 consumo de 501 kilovatios.</li><li>-Período facturado desde 26/10/2025 a 25/11/2025 consumo de 510 kilovatios.</li></ul> <p>Informa que en el predio permanece deshabitado, pero en el momento se encuentran en construcción, lo cual no comprende la variación en el consumo tan excesivo facturado, así mismo anteriormente no se generaban facturas a cancelar debido a que el cliente contaba con saldo a favor. Por tal motivo, solicita, se verifique y se justifique los consumos facturados.</p> |                                                   |                    |            |
| <p>Decisión:</p> <p>Estimada señora Andry Johana Peñaranda,</p> <p>Reciba un cordial saludo. Agradecemos, en primera medida, la oportunidad que nos brinda de conocer sus necesidades, lo cual nos permite diseñar soluciones eficaces y acordes con sus expectativas.</p> <p>En relación con su reclamación, identificada en el asunto, la cual corresponde a la inconformidad por el consumo registrado en la factura de los siguientes períodos de</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                   |                    |            |

facturación:

-26/09/2025 a 25/10/2025 consumo de 501 kilovatios.

-26/10/2025 a 25/11/2025 consumo de 510 kilovatios.

Nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos:

Una vez analizada su reclamación y verificada la información en nuestro sistema comercial, se evidenció que, en los períodos mencionados, se presentó un error en la facturación, originado por el cambio de medidor, presentando error en lecturas. Dicho cambio fue generado mediante la inspección técnica número 3264339, realizada el 06/10/2025, en la cual se retiró el medidor número 16406967 con lectura 28596. De acuerdo con la diferencia de lecturas de retiro y última real 28596-28581, el medidor retirado cuenta con 15 kilovatios pendientes por facturar.

Posteriormente, se evidencia orden de revisión número 32967187 del día 26/12/2025, en la cual se verificó la lectura real de 140 del medidor nuevo instalado número 37295588745, para un consumo total a facturar de 154 kilovatios. Teniendo en cuenta que el período comprendido entre el 26/11/2025 a 26/12/2025 se facturó por promedio de 196 kilovatios, se ajusta la presente reclamación para normalizar los consumos del cliente de la siguiente manera:

-26/09/2025 a 25/10/2025: se ajusta a un consumo de 51 kilovatios.

-26/10/2025 a 25/11/2025: se ajusta a un consumo de 51 kilovatios.

-23/11/2025 a 26/12/2025 se ajusta a un consumo de 52 kilovatios.

En total, se realiza un ajuste de -1053 kilovatios a favor del cliente.

Por lo anterior, se accede a su reclamación interpuesta por el cliente N.º XXX

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!

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.

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: 412,234

Resuelto por:



---

Marly Brigidh Yaruro Sanchez  
AGENTE DE SERVICIO