

## NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200  
CE7214

XXX, 26 de Febrero de 2026

20261030006970

Señor(a)  
**MARILY ALFONSO MORALES**  
XXX  
Teléfono XXX  
Correo Electrónico  
XXX, XXX

Referencia: Notificación por aviso  
Radicado número 29665785 de 11 de Febrero 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°: 29665785  
Fecha del acto que se notifica: 17-02-2026

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</b> |                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>EN PÁGINA WEB Y CARTELERA</b>  |                           |
| <b>ATENCIÓN CLIENTES</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                   |                           |
| NÚMERO USUARIO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                   | XXX                       |
| PETENTE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                   | MARILY ALFONSO MORALES    |
| TIPO DE RESPUESTA: General ( ) Acto (X)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                   |                           |
| RADICADO ENTRADA / FECHA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                   | 29665785 11/02/2026       |
| RADICADO DE SALIDA / FECHA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                   | 20261030006970 26/02/2026 |
| Fecha de fijación:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                   | 11/03/2026                |
| Fecha de desfijación:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                   | 17/03/2026                |
| <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°:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 29665785                                          | Fecha de creación: | 11/02/2026 |
| Número de cuenta:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | XXX                                               | Meses reclamados:  | 1          |
| Peticionario:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | MARILY ALFONSO MORALES                            |                    |            |
| Dirección:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | XXX                                               |                    |            |
| Teléfono:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | XXX                                               |                    |            |
| Municipio:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | XXX                                               | Departamento:      | XXX        |
| Fecha respuesta:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 17/02/2026                                        |                    |            |
| Causa del reclamo:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Inconformidad con el consumo o producción factura |                    |            |
| <b>Detalle de lo solicitado:</b><br>La señora Marily Alfonso, identificada con cédula 1012387465 y teléfono XXX, en calidad de propietaria, solicita la devolución de 23,34 kilovatios correspondientes a la recarga realizada el 10/02/2026, debido al cambio del medidor No. 14317378850, el cual fue retirado el 11/02/2026 e instalado en su lugar el medidor No. 14455994047. No autoriza la revisión del medidor y solicita que se le notifique a la vivienda XXX.<br>Usuario manifiesta no tener correo electrónico. Se le informa que puede acercarse entre los días 04/03/2026 y 10/03/2026 para recibir su respuesta de manera personal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                   |                    |            |
| <b>Decisión:</b><br>Estimada señora Marily Alfonso,<br><br>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.<br><br>Teniendo en cuenta que su solicitud identificada en el asunto se refiere a la devolución del saldo de 23,34 kilovatios, por motivo de cambio de medidor, le daremos respuesta en los siguientes términos:<br><br>De conformidad con la cláusula 39 del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes de CENS, y en garantía del cumplimiento del debido proceso, le informamos que, una vez analizada su reclamación y verificado nuestro sistema comercial, se evidenció lo siguiente:<br><br>De acuerdo al proceso número 29612742, el día 10 de febrero de 2026, se realiza visita al predio y se marcan los códigos de emparejamiento; sin embargo, el equipo presenta una falla. |                                                   |                    |            |

Posteriormente, se revisa en el gabinete y no se detectan anomalías. Por lo tanto, se procede a desconectar la fase de entrada durante unos minutos y, posteriormente, se vuelve a conectar. Luego, se marcan nuevamente los códigos; no obstante, la falla persiste. Finalmente, se deja el servicio directo.

Por otro lado, se genera revisión técnica No. 32998550, realizada el día 11 de febrero de 2026, en la cual se realiza visita al predio en presencia del propietario, donde funciona una vivienda familiar en estado habitado con servicio monofásico y tarifa recargable; en el poste se encuentra instalado un medidor marca Hexing, número de serie 14317378850, el cual no presenta sello en la tapa de bornes, mientras que el sello de la tapa principal se encuentra en condiciones normales; la acometida aérea se observa conforme. No se efectúan pruebas con equipo AVM debido a que el medidor se encuentra bloqueado y en servicio directo, condición generada por turno de reparación; por lo tanto, se procede al retiro del equipo para envío a laboratorio CENS y se instala un medidor nuevo, realizando el respectivo sellado de la tapa de bornes con precinto No. 225073478, dejando el servicio normalizado. El usuario autoriza la realización de aforo.

En consecuencia de lo antes mencionado, se realiza el siguiente análisis: Usuario reporta medidor en falla y el turno de reparaciones le deja servicio directo el día 10 de febrero de 2026; por otro lado, el equipo técnico le normaliza el servicio el día 11 de febrero de 2026, es decir, que el usuario estuvo 1 día con consumo directo. Con base en el aforo realizado, se estima un consumo mensual de 172 kilovatios, el cual, dividido en los 30 días del mes, se estima que el cliente tiene un consumo de 5,73 kilovatios por día; por lo tanto, se calcula un consumo de 5,73 kilovatios en el (1) día que se prestó el servicio directo.

En vista de lo anterior, se le informa al usuario que, teniendo en cuenta que tenía un saldo de 23,34 kilovatios, menos los kilovatios de los días que se prestó el servicio directo de 5,73 kilovatios, se le accede parcialmente a la devolución de 18 kilovatios, asociados al PIN 1873-5476-7785-6153-4314.

Aprovechamos esta comunicación para compartirle algunas recomendaciones que pueden ayudarle a hacer un uso más eficiente de la energía en su hogar. Le sugerimos desconectar los electrodomésticos que no esté utilizando, aprovechar la luz natural durante el día, usar bombillos LED, mantener el aire acondicionado a una temperatura moderada, utilizar la lavadora con cargas completas y preferir electrodomésticos con sello de eficiencia energética. También es útil revisar que los equipos como neveras y aires acondicionados estén en buen estado, ya que un mal funcionamiento puede aumentar el consumo sin notarlo. Pequeñas acciones como estas pueden generar un ahorro significativo en su factura mensual.

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: 0

Resuelto por:



---

YERSON ANDRES VARGAS CHAPARRO  
AGENTE DE SERVICIO