

## NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200  
CE7214

20261030019852

XXX, 09 de Junio de 2026

Señor(a)  
ADRIANA OTALVAREZ  
XXX  
Teléfono XXX  
Correo  
XXX

Referencia: Notificación por aviso  
Radicado número: 30783404 de 26 de Mayo 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°: 30783404  
Fecha del acto que se notifica: 27/05/2026

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: 1

	<b>FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.</b>
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	ADRIANA OTALVAREZ
TIPO DE RESPUESTA: General ( ) Acto [X]	
RADICADO ENTRADA / FECHA:	30483404 26/05/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030019852 09/06/2026
Fecha de fijación:	19/06/2026
Fecha de desfijación:	25/06/2026
<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°:	30783404	Fecha de creación:	26/05/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	1
Peticionario:	ADRIANA OTALVAREZ		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	27/05/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado:	<p>La señora Adriana Otálvarez, identificada con cédula de ciudadanía No. 1005053040 y número de contacto XXX, en calidad de usuaria del servicio, solicita la devolución de 104.25 kilovatios debido al cambio del medidor No. 37150349878, el cual fue retirado el día 25-05-2026, para que dicho consumo sea trasladado al medidor instalado No. 14352012604. La usuaria no autoriza la revisión del equipo retirado y solicita que la notificación correspondiente se realice a XXX</p>		
Decisión:	<p>Apreciada señora Adriana Otálvarez, 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.</p> <p>En relación con su reclamación, identificada en el asunto, y que se refiere a la inconformidad donde solicita la devolución de 104.25 kilovatios del medidor numero 37150349878 el cual fue retirado el día 25-05-2026 y sea trasladado al medidor nuevo instalado numero 37150349878 le daremos respuesta en los siguientes términos:</p> <p>De acuerdo con lo establecido en la Cláusula 39 del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes de CENS, y en cumplimiento del debido proceso, llevamos a cabo el análisis detallado de su caso verificando la información registrada en nuestro sistema comercial.</p> <p>Se valida mediante revisión numero 33534309 ejecutada en terreno el día 25-05-2026 se visita predio en presencia de familiar en el predio funciona vivienda familiar en estado habitado con servicio monofásico con tarifa prepago medidor serie 37150349878 ubicado en poste con una carga inicial de sellos principales normal sellos de tapa de bornes conforme, usuario con</p>		

una recarga acumulada de 104.25 kilovatios no se realizan pruebas medidor en falla, usuario permite realizar aforo se verifica acometida aérea encontrándose conforme, se realiza cambio del medido no se observa que el usuario haya contado con servicio directo por lo cual si es procedente la devolución de los 104.25 kilovatios

Con base en lo anterior, se accede a la devolución de 104 kilovatios generando PIN: 5263-9294-9851-8782-3467.

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.

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 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:



JUAN SEBASTIAN ROBLES ORTEGA  
AGENTE DE SERVICIO