

## NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200  
CE7214

XXX, 31 de Julio de 2026

20261030026561

Señor(a)  
**ANA CECILIA QUINTERO DIAZ**  
XXX  
Teléfono XX  
Correo Electrónico XXX

Referencia: Notificación por aviso  
Radicado número 31390800 de 16 de Julio 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°: 31390800  
Fecha del acto que se notifica: 21-07-2026

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:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  | ANA CECILIA QUINTERO DIAZ                                                              |  |
| TIPO DE RESPUESTA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  | General ( ) Acto (X)                                                                   |  |
| RADICADO ENTRADA / FECHA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  | 31390800 16/07/2026                                                                    |  |
| RADICADO DE SALIDA / FECHA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  | 20261030026561 31/07/2026                                                              |  |
| Fecha de fijación:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  | 13/08/2026                                                                             |  |
| Fecha de desfijación:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  | 20/08/2026                                                                             |  |
| <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 considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso."</small> |  |                                                                                        |  |

## RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                   |                    |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------|------------|
| Proceso N°:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 31390800                                          | Fecha de creación: | 16/07/2026 |
| Número de cuenta:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | XXX                                               | Meses reclamados:  | 1          |
| Peticionario:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ANA CECILIA QUINTERO DIAZ                         |                    |            |
| Dirección:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | XXX                                               |                    |            |
| Teléfono:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | XXX                                               |                    |            |
| Municipio:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | XXX                                               | Departamento:      | XXX        |
| Fecha respuesta:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 21/07/2026                                        |                    |            |
| Causa del reclamo:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Inconformidad con el consumo o producción factura |                    |            |
| <p><b>Detalle de lo solicitado:</b></p> <p>La señora Ana Cecilia Quintero Díaz, con cédula de ciudadanía 49662111, celular XXX, en calidad de usuaria del servicio, presenta inconformidad con el consumo de 432 kilovatios registrado en el periodo del 09-06-2026 al 08-07-2026. No reporta lectura actual. Cliente informa que la vivienda cuenta con los mismos electrodomésticos y no comprende el valor de la factura.</p> <p>Usuaría manifiesta no tener correo electrónico. Se le informa que puede acercarse entre los días 10-08-2026 al 14-08-2026 para recibir su respuesta de manera personal.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                   |                    |            |
| <p><b>Decisión:</b></p> <p>Apreciada señora Ana Cecilia Quintero Díaz,</p> <p>Reciba un cordial saludo. Agradecemos sinceramente que nos haya permitido conocer su inconformidad respecto al consumo de energía registrado en el período comprendido entre el 09-06-2026 al 08-07-2026 de 432 Kilovatios, ya que son fundamentales para fortalecer nuestros procesos y garantizar un servicio transparente y de calidad.</p> <p>Comprendemos su preocupación frente al valor de la factura y, en atención a su reclamación, hemos realizado una revisión detallada de la información registrada en nuestro sistema comercial, así como de los procedimientos efectuados por la empresa.</p> <p>Después de revisar el consumo facturado para el período 09-06-2026 al 08-07-2026, que asciende a 432 kilovatios, podemos confirmar que este presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 360.93 kilovatios. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 12 períodos facturados,</p> |                                                   |                    |            |

basados en lecturas reales.

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.

Asimismo, de conformidad con el capítulo 5, cláusula 32C, numeral 3, del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes de CENS y en garantía del cumplimiento del debido proceso, nuestro sistema comercial registra que el día 08-07-2026 se encontró el medidor con lectura 18575, bajo revisión ocular 33753921 donde se ubica el medidor en la fachada del inmueble, el cual se encuentra físicamente en buen estado. En el sitio funciona una vivienda familiar habitada, con servicio de energía operando normalmente.

Se verifica la dirección del inmueble: XXX. Asimismo, se realizan las respectivas pruebas técnicas, evidenciando una fuga de energía al interior de la vivienda de aproximadamente 3,15 amperios. Se recomienda al usuario realizar una revisión de las instalaciones eléctricas internas con un técnico particular certificado con el fin de identificar y corregir la anomalía detectada.

De acuerdo con lo anterior, no se accede a su reclamación y se confirma que el consumo facturado durante el período objeto de la reclamación, del 09-06-2026 al 08-07-2026, equivalente a 432 kilovatios, corresponde a las diferencias de lecturas tomadas en terreno en cada ciclo de facturación.

Finalmente, 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, 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.

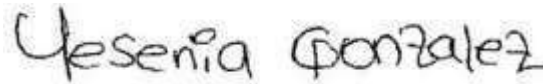
Ha sido un gusto atenderle.

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: 175,746

Resuelto por:



---

YESENIA A. GONZALEZ ROMERO  
AGENTE DE SERVICIO