

**NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030026634**

7200  
CE7214

XXX, 31 de Julio de 2026

Señor(a)  
**ANA MILENA CLARO GUERRERO**  
XXX  
Teléfono XXX  
Correo Electrónico XXX  
XXX

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 31162248 de 26 de Junio de 2026  
Número de cuenta XXX

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                      |
| <b>FIJACIÓN DE COMUNICACIONES<br/>EN PÁGINA WEB Y CARTELERA<br/>ATENCIÓN CLIENTES.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                      |
| NÚMERO USUARIO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | XXX                                                  |
| PETENTE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ANA MILENA CLARO GUERRERO                            |
| TIPO DE RESPUESTA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | General <input checked="" type="checkbox"/> Acto ( ) |
| RADICADO ENTRADA / FECHA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 31162248 26/06/2026                                  |
| RADICADO DE SALIDA / FECHA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 20261030026634 31/07/2026                            |
| Fecha de fijación:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 21/08/2026                                           |
| Fecha de desfijación:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 27/08/2026                                           |
| <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 desconociera 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> |                                                      |

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°: 31162248  
Fecha del acto que se notifica: 15/07/2026

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,

Carolina Garcia

Omaira Carolina Garcia Ortiz  
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 1

## RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                           |                    |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------------------|------------|
| Proceso N°:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 31162248                  | Fecha de creación: | 26/06/2026 |
| Número de cuenta:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | XXX                       | Meses reclamados:  | 2          |
| Peticionario:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ANA MILENA CLARO GUERRERO |                    |            |
| Dirección:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | XXX                       |                    |            |
| Teléfono:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | XXX                       |                    |            |
| Municipio:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | XXX                       | Departamento:      | XXX        |
| Fecha respuesta:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 15/07/2026                |                    |            |
| Causa del reclamo:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Cobros por promedio       |                    |            |
| <b>Detalle de lo solicitado:</b><br>la señora Ana Milena Claro con docuemtno1007341068 teléfono 3223469926 en calidad de nueva propietaria reclama a CENS por el consumo facturado por promedio durante e los periodos de:27/12/2025 al 24/02/2026 promedio de 67 kilovatios 25/02/2026 al 26/04/2026 promedio de 84 kilovatios, no presenta lectura autoriza costo de revisión manifiesta la vivienda se encontraba deshabitada, Autoriza ser notificada al correo XXX                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                           |                    |            |
| <b>Decisión:</b><br>Estimada señora Ana Milena,<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>Le informamos que una vez analizada su reclamación y verificado en nuestro sistema comercial, se pudo evidenciar que el consumo de 84 kilovatios facturados en el periodo del 25-02-2026 al 26-04-2026 y el consumo de 67 kilovatios en el periodo de 27-12-2025 al 24-02-2026, corresponden a cobros por promedio por imposibilidad de toma de la lectura debido a que se encontraba el medidor en falla, por lo tanto, y en atención a su solicitud, se generó revisión Nro. 33685238 en la cual se obtuvo la siguiente observación:<br><br>se revisó, se encontró medidor digital en estrategia rural dañado con display apagado y en falla, se normaliza servicio, se retira medidor dañado y se entrega al usuario, se instala medidor definitivo suministrado por la empresa .se explica procedimiento al usuario se sella y se deja servicio normal.<br><br>Teniendo en cuenta lo anterior, y con base en la cláusula 32A numeral 4 del contrato de |                           |                    |            |

prestación de servicios con condiciones uniformes, esta electrificadora realiza el ajuste de - 67 kilovatios a favor del usuario, toda vez que el equipo de medida se encontraba en falla, en consecuencia, teniendo en cuenta que reclama dos (2) consumos, se confirma el promedio de 84 kilovatios facturados en el periodo del 25-02-2026 al 26-04-2026 y se ajusta a favor del usuario el consumo de 67 kilovatios en el periodo de 27-12-2025 al 24-02-2026

Visto lo anterior nuestra empresa decide:

Primero: Confirmar el consumo de 84 kilovatios facturados en el periodo del 25-02-2026 al 26-04-2026

Segundo: ajustar a favor del usuario el consumo de 67 kilovatios en el periodo de 27-12-2025 al 24-02-2026

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.

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: 39,622

Resuelto por:



KAREN DAYANNA CASTILLA SALAZAR  
AGENTE DE SERVICIO