

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030004086

7200
CE7214

XXX, 05 de Febrero de 2026

Señor(a)
KAREN ZAPATA
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX, XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 29152302 de 07 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°: 29152302
Fecha del acto que se notifica: 27/01/2026

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,

Carolina Garcia

Omaira Carolina Garcia Ortiz
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES	
	NÚMERO USUARIO: XXX	
PETENTE: KAREN ZAPATA		
TIPO DE RESPUESTA: General () Acto (X)		
RADICADO ENTRADA / FECHA: 29152302 07/01/2026		
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20261030004086 05/02/2026		
Fecha de fijación: 11/03/2026		
Fecha de desfijación: 17/03/2026		
Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 83 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."		

Página 1 de 1

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	XXX	Fecha de creación:	07/01/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	1
Peticionario:	KAREN ZAPATA		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	27/01/2026		
Causa del reclamo:	Cobros por promedio		
Detalle de lo solicitado: La señora Karen Zapata, identificada con cédula de ciudadanía No 1065870923 y número de contacto XXX, en calidad de encargada manifiesta inconformidad con el consumo registrado de 10400 kilovatios/hora durante el periodo comprendido entre el 04 -12- 2025 al 04 -01- 2026.Usuaría no reporta lectura y no autoriza la revisión del equipo de medida, cliente argumenta que el medidor no está en uso.			
Decisión: Apreciada señora Karen Zapata: Reciba un cordial y respetuoso saludo. Agradecemos sinceramente que nos haya contactado y que nos permita conocer sus inquietudes relacionadas con el servicio. Para nosotros es fundamental escuchar a nuestros usuarios, comprender sus necesidades y brindarles información clara y soluciones ajustadas a sus expectativas. En atención a su solicitud relacionada con la inconformidad frente al consumo facturado de 10400 kilovatios durante el período comprendido entre el 04-12-2025 al 04-01-2026, le informamos lo siguiente: Luego de realizar la validación correspondiente en nuestros sistemas comerciales, confirmamos que el consumo facturado para dicho período fue determinado mediante cálculo por promedio, debido a que no fue posible obtener la lectura real del equipo de medida. Esto ocurre cuando el personal técnico no logra acceder al medidor o cuando no se cuenta con un reporte de lectura por parte del usuario.			

En su caso particular, se tenía programada la visita técnica No 33003129 para el día 13 de enero de 2026, con el propósito de verificar el estado del medidor y tomar la lectura correspondiente. Sin embargo, al acudir al predio donde opera la granja avícola El Nido, se encontró el portón principal con candado, impidiendo el ingreso del personal técnico. A pesar de realizar llamados en varias oportunidades, no fue posible establecer contacto con alguna persona encargada en el lugar.

Esta situación imposibilitó el acceso al medidor y, por lo tanto, la obtención de la lectura directa.

En estos casos, y conforme a lo dispuesto en el Contrato de Prestación del Servicio de Energía con Condiciones Uniformes, la empresa debe aplicar los mecanismos de facturación definidos para los escenarios en los que no es posible medir razonablemente el consumo.

De acuerdo con la Cláusula 32A, numeral 2, literal c, cuando no se puede acceder al equipo de medida para tomar la lectura del consumo, el comercializador está facultado para determinar el consumo mediante los procedimientos de estimación establecidos, mientras persista la imposibilidad de acceder al medidor y obtener la lectura real.

Bajo este marco normativo, el consumo puede calcularse a partir del promedio histórico del usuario, del promedio de usuarios con características similares o mediante aforo individual, dependiendo de la disponibilidad de información. Esta metodología busca garantizar la continuidad del servicio, la transparencia en la facturación y la aplicación de criterios técnicos uniformes para todos nuestros usuarios.

Adicionalmente, entendemos su afirmación respecto a que el medidor no se encuentra en uso. No obstante, para poder verificar esta condición es indispensable contar con acceso al predio y autorización para revisar el equipo de medida. Sin esta gestión, no es posible confirmar si el medidor no está en uso, si presenta anomalías o si requiere intervención técnica.

Para evitar que esta situación se repita en futuros períodos de facturación y con el propósito de garantizar que la medición se realice de forma adecuada, le sugerimos amablemente:

- Facilitar el acceso al equipo de medida durante las visitas técnicas programadas.
- Reportar periódicamente la lectura del medidor a través de nuestros canales digitales, lo cual permite mayor precisión y evita cálculos por promedio.
- Asegurar que el personal técnico pueda ingresar al predio, ya sea permitiendo la apertura del portón o suministrando un mecanismo que facilite el acceso autorizado.

Con base en las validaciones realizadas, y en cumplimiento del marco regulatorio aplicable, no es posible acceder a su reclamación, por lo cual se confirma como correcta la facturación correspondiente al período comprendido entre el 04-12-2025 al 04-01-2026.

Le reiteramos nuestro compromiso con brindarle un servicio transparente, responsable y

ajustado a la normativa vigente. Agradecemos el tiempo que dedicó para compartirnos su inquietud y lamentamos no poder acceder a su solicitud en esta ocasión; no obstante, esperamos que la información suministrada le haya sido clara y útil.

Le invitamos a mantenerse en contacto a través de nuestros canales de atención y medios digitales, donde estaremos siempre disponibles para acompañarle y ofrecerle alternativas que faciliten su experiencia con nosotros.

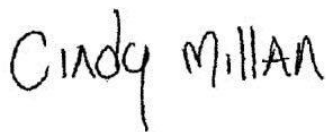
En CENS trabajamos cada día con calidez y responsabilidad, guiados por nuestro propósito de contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor.

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:



CINDY PAOLA MILLAN PEREZ
AGENTE DE SERVICIO