

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030007492

7200
CE7214

XXX, 03 de Marzo de 2026

Señor(a)
JUAN DE DIOS TORRADO CONTRERAS
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX, XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 29651991 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°: 29651991
Fecha del acto que se notifica: 19/02/2026

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,

Carolína García

Omaira Carolina Garcia Ortiz
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
	NÚMERO USUARIO: <u>XXX</u>	
PETENTE: <u>JUAN DE DIOS TORRADO CONTRERAS</u>		
TIPO DE RESPUESTA: General () Acto (X)		
RADICADO ENTRADA / FECHA: <u>29651991 11/02/2026</u>		
RADICADO DE SALIDA / FECHA: <u>20261030007492 03/03/2026</u>		
Fecha de fijación: <u>17/03/2026</u>		
Fecha de desfijación: <u>24/03/2026</u>		
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°:	29651991	Fecha de creación:	11/02/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	2
Peticionario:	JUAN DE DIOS TORRADO CONTRERAS		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	19/02/2026		
Causa del reclamo:	Cobros por promedio		
Detalle de lo solicitado: El señor Juan de Dios Torrado identificado con cedula 88284432 y celular XXX en calidad de propietario presenta inconformidad por el consumo por promedio de 135 kilovatios en el periodo del 07-12-2025 al 06-01-2026 y de 138 kilovatios en el periodo del 07-01-2026 al 06-02-2026, el usuario manifiesta no se esta generando consumo de energía, al parecer el medidor se desconfiguro, por lo cual solicita revisión, se informan costos los cuales acepta.			
Decisión: Apreciado señor Juan de Dios Torrado, Agradecemos la oportunidad que nos brinda para conocer sus necesidades y, a partir de ellas, diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas. En relación con su solicitud, identificada en el asunto, mediante la cual manifiesta inconformidad por el cobro basado en consumo promedio durante los periodos comprendidos entre el 07-12-2025 y el 06-01-2026 (135 kWh) y entre el 07-01-2026 y el 06-02-2026 (138 kWh), nos permitimos informarle lo siguiente: Tras revisar su reclamación y analizar la información registrada en nuestro sistema comercial, se determinó que el valor facturado por concepto de energía en dichos periodos fue incorrecto. El cobro se realizó con base en consumo promedio debido a que, durante los ciclos de facturación mencionados, fue imposible acceder a una lectura real del medidor, ya que este presentaba el display apagado, lo que impedía verificar su estado y efectuar la lectura correspondiente.			

Sin embargo, el día 18-02-2026 se generó la revisión técnica No. 33142429, solicitada por usted. Durante la visita, se habló con el usuario, quien manifestó que el inconveniente ya había sido solucionado. En terreno se encontró el medidor encendido, en correcto funcionamiento, y registrando una lectura de 1228.

Con base en esta lectura confirmada, se procedió a modificar los consumos facturados, quedando de la siguiente manera:

¿ Periodo 07-12-2025 al 06-01-2026: de 135 kWh a 10 kWh.

¿ Periodo 07-01-2026 al 06-02-2026: de 138 kWh a 10 kWh.

Con base en lo anterior se accede a su reclamación.

Esta decisión se fundamenta en lo establecido en el Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes, específicamente en la Cláusula 32A ¿ Determinación del consumo facturable para suscriptores o usuarios con medición individual, numeral 4, referente a los casos en que, sin acción u omisión de las partes, no sea posible medir razonablemente los consumos. En tales circunstancias, el contrato permite establecerlos con base en promedios históricos o en aforos individuales.

Asimismo, se aplica el inciso d, que contempla la imposibilidad de toma de lectura por razones de fuerza mayor, caso fortuito o hechos de un tercero.

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.

Señor usuario Recuerde que puede contactarnos a través de nuestros canales digitales:
página <https://www.cens.com.co/>, Asesor virtual
<https://censvirtual.sistemasentry.com.co/VisionWeb>, línea de atención 115 desde un movistar, #515 claro, teléfono 018000414115, WhatsApp 3232315115 y así evitar desplazamientos que le generan sobre costos y contaminan nuestro planeta. Sabemos que toda acción cuenta y que juntos podemos hacer la diferencia. ¡Feliz día!

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: 36,000

Resuelto por:

Estefania Pacheco

ESTEFANIA PACHECO ROJAS
AGENTE DE SERVICIO