

| FIJACIÓN DE COMUNICACIONES<br>EN PÁGINA WEB Y CARTELERA<br>ATENCIÓN CLIENTES.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| NÚMERO USUARIO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 682682                                                                    |
| PETENTE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | NIDIA LUCERO DUARTE SUAREZ                                                |
| TIPO DE RESPUESTA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | General <input checked="" type="checkbox"/> Acto <input type="checkbox"/> |
| RADICADO ENTRADA / FECHA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 20261020003303 - 13/02/2026                                               |
| RADICADO DE SALIDA / FECHA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 20261030008050 - 05/03/2026                                               |
| Fecha de fijación:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 25/03/2026                                                                |
| Fecha de desfijación:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 31/03/2026                                                                |
| <small>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."</small> |                                                                           |

7214

Cúcuta, 05 de marzo de 2026

20261030008050

Señora

**NIDIA LUCERO DUARTE SUAREZ** – Usuario 682682

[Redacted Address]

Cel:

[Redacted Phone Number]

Pamplona, Norte de Santander

Asunto: Respuesta a radicado de entrada 20261020003303 del 13 de febrero de 2026  
Expediente: 202009580. Proceso: 29717230.

Estimada señora Nidia,

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.

Le informamos que, con el fin de garantizar el respeto a sus derechos, de acuerdo con la normativa vigente, y tras haber realizado un análisis exhaustivo de su caso, procedemos a exponer lo siguiente:

#### Consideraciones

1. La señora Nidia Lucero Duarte Suarez radicó en CENS S.A. E.S.P. un escrito con fecha y radicado del asunto, en el que solicita información sobre cambio de medidor y para ello requiere:
  - 1) *"Acta de revisión que realizó el día de la supuesta visita"*
  - 2) *"Notificación por cambio de medidor y autorización expresa por parte del propietario"*
  - 3) *"El medidor dañado supuestamente y como verifico si el supuesto medidor que cambiaron si lo cambiaron si no me fue notificado"*
  - 4) *"Quien autorizo ese cambio y el diferir ese valor"*
2. Una vez recibido su escrito y con el fin de atender su primera (1) pretensión procedimos a verificar nuestro sistema comercial en el cual encontramos que el día 16/01/2026 se generó orden de revisión en razón a que durante las labores de toma de lectura no fue posible obtener el consumo con fundamento en la observación *"medidor con display quemado"*, por esto se ejecutó orden de revisión No. 33038753 el 03/02/2026 con el siguiente resultado:

*"se llega al sitio, atender solicitud generada para el cambio del medidor por nueva"*

*tecnología, reportado por facturación, en sitio se observa medidor del usuario en mal estado, pantalla display apagado sin lectura, se procede a reemplazar equipo para normalizar medida con el suministro por CENS, se instala medidor dejando servicio normal, medidor retirado se deja gabinete propiedad del usuario, se toma registro fotográfico.”*

Referente a su segunda (2) y cuarta (4) pretensión le indicamos que de acuerdo con el Contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes publicado el 25/07/2024 (en adelante CCU) el correcto funcionamiento del medidor y de los demás instrumentos necesarios para la medición del consumo es, como regla general, responsabilidad del suscriptor o usuario, quien debe *“adquirir, entregar, mantener y reparar cuando CENS lo exija, los medidores y demás instrumentos necesarios para medir sus consumos, de acuerdo con las características técnicas y el procedimiento que se le indique”*, según lo dispone expresamente la Cláusula 21 – Obligaciones del suscriptor o usuario, numeral 5.

Esta obligación se complementa con los deberes de efectuar el mantenimiento de sus instalaciones y equipos eléctricos (numeral 10), mantener y usar adecuadamente el sistema de medida de su propiedad para prevenir daños que afecten el suministro (numeral 17) y reemplazar el medidor cuando no permita determinar adecuadamente los consumos (numeral 24), reafirmando que el usuario es el primer responsable de garantizar un sistema de medición en condiciones técnicas adecuadas.

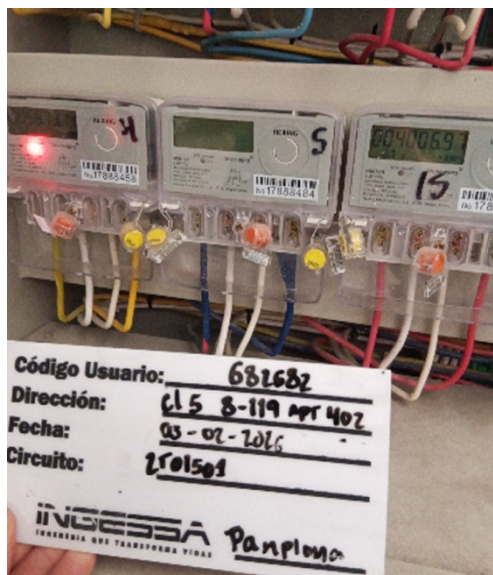
Al respecto la cláusula 44 del CCU señala que cuando CENS determine que el medidor no permite medir en forma adecuada los consumos, o no reúne las condiciones técnicas exigidas, es obligación del suscriptor/usuario repararlo o reponerlo a satisfacción de CENS, de acuerdo con el artículo 144 de la Ley 142 de 1994. Así mismo, señala que si el usuario/suscriptor no toma las acciones necesarias para reparar o reemplazar el equipo de medida, se entenderá su consentimiento, para lo cual CENS lo repondrá por uno nuevo de las mismas características o uno de mayor tecnología y si este ya ha sido instalado, los costos, incluidos los servicios inherentes, se incluirán en cuotas mensuales en su factura de servicio.

Por lo cual, al observar en terreno por parte de CENS que el medidor se encontraba en *“mal estado, pantalla display apagado sin lectura”* y al no haber realizado el usuario acciones necesarias con el fin de subsanar el defecto en el equipo de medida, se procedió a dar aplicación de lo dispuesto en la Cláusula 44 del CCU al entender el consentimiento del usuario/suscriptor por su inacción y se procedió a la instalación de un nuevo equipo de medida de mayor tecnología.

Del mismo modo, en cumplimiento de la cláusula 44 del CCU los costos del cambio de medidor fueron diferidos a doce (12) cuotas mensuales por valor de \$24,105, si considera no estar de acuerdo con esta financiación puede acercarse a las instalaciones de CENS y solicitar una refinanciación.

En cuanto a su tercera (3) pretensión le informamos que como resultado de la revisión No. 33038753 el 03/02/2026 el medidor No. 17888484 marca HEX – HEXING fue cambiado

por el nuevo medidor No. 41122292 marca NAN – NANSEN como se puede observar a continuación:



Nota: En relación al anterior registro fotográfico el equipo no registra el consumo al observarse que el display se encuentra apagado sin reflejar lectura.



Nota: En el registro fotográfico puede observar el nuevo medidor instalado.

Así mismo, en cuanto a la ubicación del medidor que se encontraba en mal estado, al no lograr contacto con persona encargada y no encontrarse presencia de un habitante en el inmueble, le informamos que puede hallar el medidor resguardado en el gabinete como se puede observar a continuación:

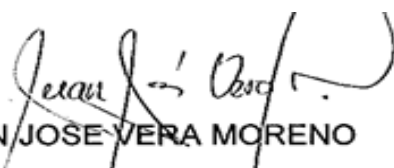


3. En nuestra empresa queremos brindarte cada día una mejor atención. Por eso, tu opinión es muy importante para nosotros. Te invitamos a responder una breve encuesta y contarnos cómo fue tu experiencia, a través del siguiente código QR:



En caso de requerir información adicional, le recordamos que contamos con un canal de atención, diseñado para ofrecerle una experiencia más rápida, oportuna y eficiente. Este canal está disponible para su comodidad en nuestra página web [www.cens.com.co](http://www.cens.com.co), haciendo clic en el botón 'Sede electrónica' y seleccionando la opción 'Asesor Virtual'. Con gusto estaremos a su disposición para atenderle en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua, y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

Cordialmente,

  
**JUAN JOSE VERA MORENO**

Profesional P1 Canal Escrito

Proceso: 29717230

Proyectó: Juan José Santamaría Támara