

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

XXX, 30 de Marzo de 2026

Señor(a)
ARIELA MENESES ORTIZ
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 29943664 de 10 de Marzo de 2026
Número de cuenta XXX

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	ARIELA MENESES ORTIZ
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	29943664 10/03/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030010837 30/03/2026
Fecha de fijación:	13/04/2026
Fecha de desfijación:	17/04/2026
<small>Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 23 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>	

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°: 29943664
Fecha del acto que se notifica: 17-03-2026

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,



Yulitza Geraldin Santos Guerre
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	29943664	Fecha de creación:	10/03/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	1
Peticionario:	ARIELA MENESES ORTIZ		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	17/03/2026		
Causa del reclamo:	Cobros por promedio		
Detalle de lo solicitado:	<p>La señora Ariela Meneses Ortiz, identificada con cédula de ciudadanía No. 49.650.877 y con números de contacto XXX y XXX, en calidad de propietaria, presenta inconformidad con el consumo registrado de 113 kilovatios en el periodo comprendido entre el 08-02-2026 al 09-03-2026. La usuaria no reporta lectura del medidor y no autoriza la revisión del equipo de medida, argumentando que el medidor se encuentra dentro del predio en rejas. Usuaría manifiesta no tener correo electrónico. Se le informa que puede acercarse entre los días 31-03-2026 al 09-04-2026 para recibir su respuesta de manera personal.</p>		
Decisión:	<p>Apreciada señora Ariela Meneses Ortiz:</p> <p>Reciba un cordial saludo.</p> <p>Agradecemos la oportunidad que nos brinda para conocer su inquietud y acompañarlo en la revisión detallada de su caso. Para nosotros es muy importante ofrecerle claridad, transparencia y tranquilidad respecto a los consumos facturados y al estado de su servicio.</p> <p>En relación con su solicitud, mediante la cual manifiesta inconformidad frente al consumo facturados entre el 08-02-2026 al 09-03-2026, por 113 kilovatios, le informamos que, tras la revisión realizada, se verificó que dichos valores correspondieron a consumos estimados por promedio. Esto debido a que, durante las fechas programadas para la toma de lectura, no fue posible acceder al equipo de medición, dado que la reja de ingreso se encontraba con candado, impidiendo la lectura real del medidor.</p> <p>Con el propósito de validar el estado del equipo de medida y garantizar la exactitud de los registros, el 12 de marzo de 2026 se realizó la revisión No. 33248555, durante la cual se tomó</p>		

y verificó la lectura del medidor. En la visita se evidenció lo siguiente:

- El medidor se encuentra en fachada y en buen estado visual.
- El predio es una vivienda familiar habitada, con servicio funcionando con normalidad.
- La usuaria Ariela Meneses atendió la visita y permitió el acceso al equipo de medición.
- Se tomó lectura real de 12176.

De acuerdo con lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes, cláusula 32A, numeral 2, literal c, sobre la determinación del consumo facturable para suscriptores con medición individual, se indica que:

Numeral 2. Por acción u omisión del suscriptor o usuario en la medición:

Cuando CENS no pueda tomar la lectura durante un periodo de facturación por acción u omisión del suscriptor o usuario, el consumo se determinará con base en el consumo promedio del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios en circunstancias similares, definidos en el presente contrato, o mediante aforos individuales.

Literal C: Cuando el suscriptor o usuario utilice rejas, candados, cadenas, personas, animales u otros elementos que impidan el acceso al equipo de medida por parte del personal autorizado por la empresa para la toma de lectura.

La lectura presencial del medidor garantiza que la facturación corresponda exactamente al consumo real registrado. Cuando no puede tomarse la lectura, el sistema adopta métodos alternativos que pueden generar diferencias, como ocurrió en este caso. Por ello, su reporte oportuno de la lectura es fundamental y altamente valorado.

Como resultado del análisis técnico y normativo, se determinó la necesidad de realizar un ajuste de -7 kilovatios, por un valor de -\$3.427.

Esto teniendo en cuenta que la lectura tomada en la revisión (12176) frente a la lectura real del 07-02-2026 (12059) arroja una diferencia de:

$12176 - 12059 = 117$ kilovatios

Estos 117 kilovatios, consumidos en 33 días, corresponden a un consumo promedio de:

$117 \text{ kWh} \div 33 \text{ días} = 3.5 \text{ kWh/día}$

Al proyectarse este promedio sobre los 30 días facturados, se obtiene:

$3.5 \text{ kWh/día} \times 30 \text{ días} = 106$ kilovatios

Por tanto:

Se habían facturado: 113 kilovatios

Consumo real proyectado: 106 kilovatios

Ajuste aplicado: -7 kilovatios, equivalente a -\$3.427

La última lectura ponderada correcta corresponde a 12165.

Con base en las validaciones técnicas y normativas realizadas, se accedió a su reclamo y se aplicó el ajuste correspondiente para facturar únicamente el consumo real del periodo.

Es importante reiterar que, para garantizar una facturación precisa en los próximos periodos, es indispensable contar con acceso al predio y con la autorización necesaria para revisar el equipo de medida. Sin esta gestión no es posible confirmar el estado del medidor ni validar si presenta anomalías o requiere intervención técnica. Para evitar que esta situación se repita y asegurar que la facturación refleje siempre el consumo real, le sugerimos amablemente:

- Facilitar el acceso al equipo de medida durante las visitas programadas.
- Reportar periódicamente la lectura del medidor a través de nuestros canales digitales.
- Asegurar que el personal técnico autorizado pueda ingresar al predio mediante un mecanismo seguro de acceso.

Estas acciones permiten confirmar el estado del medidor y evitar facturación basada en promedios.

Agradecemos el tiempo que dedicó para permitirnos revisar su caso y reiteramos nuestro compromiso con un servicio transparente, oportuno y confiable. Para nosotros es un gusto acompañarlo y atender cada una de sus inquietudes.

Ha sido un placer 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: 62,363

Resuelto por:

Cindy Millan

CINDY PAOLA MILLAN PEREZ
AGENTE DE SERVICIO