

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

20261030011401

7200
CE7214

XXX, 07 de Abril de 2026

Señor(a)
MARTIN GALEZO GUERRA
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico XXX
XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 29467986 de 28 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°: 29467986
Fecha del acto que se notifica: 19-03-2026

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

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	MARTIN GALEZO GUERRA
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	29467986 28/01/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030011401 07/04/2026
Fecha de fijación:	21/04/2026
Fecha de desfijación:	27/04/2026
<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>	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°: 29467986	Fecha de creación: 28/01/2026
Número de cuenta: XXX	Meses reclamados: 2
Petionario: MARTIN GALEZO GUERRA	
Dirección: XXX	
Teléfono: XXX	
Municipio: XXX	Departamento: XXX
Fecha respuesta: 19/03/2026	
Causa del reclamo: Cobros por promedio	
Detalle de lo solicitado: El señor Martin Galezo Guerra con cedula de ciudadanía 18917224 celular XXX en calidad usuario del servicio, presenta inconformidad con los consumos registrados en los periodos 28-11-2025 al 29-12-2025 consumo 244 kilovatios, periodo 30-12-2025 al 28-01-2026 consumo 253 kilovatios, cliente informa que el medidor no muestra lectura, autoriza revisión al medidor, se informa sobre el costo y el cliente acepta.	
Decisión: Apreciado señor Martin Galezo Guerra, 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. Teniendo en cuenta que su solicitud identificada en el asunto se refiere a la inconformidad con el consumo de 244 kilovatios/hora facturado en el periodo comprendido del 28-11-2025 al 29-12-2025, consumo de 253 kilovatios comprendido en el periodo del 30-12-2025 al 28-01-2026, daremos respuesta en los siguientes términos. Dando alcance al aplazamiento con radicado N° 29467986, en atención a los consumos facturados en los periodos objeto de reclamo, se evidencia que dichos valores corresponden a cobros por promedios, situación que se originó debido a que el display estaba apagado. Por consiguiente, se realizó revisión No. 33090876 del 03-02-2026 se encontró medidor digital con display apagado, no se podía realizar la toma de lectura, se retira medidor para laboratorio y se instala medidor temporal, se sella dejando servicio normalizado.	

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS, en atención al requerimiento citado en el asunto y considerando:

Que para darle una solución de fondo y agregar más elementos a las revisiones preliminares, se hace necesaria la práctica de pruebas conducentes y pertinentes con el fin de validar todos los aspectos involucrados en el análisis del caso, con fundamento en las leyes 142 de 1994 y 1437 de 2011.

Nuestra empresa decide:

Primero: Decretar la apertura de período de pruebas entre el día 04 del mes de Febrero del año 2026 y el día 18 del mes de Marzo del año 2026.

Segundo: Practicar la prueba por medidor en laboratorio.

Tercero: Después del vencimiento del período probatorio, se reanudarán los términos para resolver el requerimiento.

Para dar alcance a lo anunciado del periodo probatorio y al obtener el resultado de laboratorio del equipo de medida con serial No. 16409157, marca Hexin, bajo certificado de revisión No. 19203766, medidor no conforme, presenta tarjeta electrónica con daño internamente.

Conforme a lo estipulado en el contrato de condiciones uniforme cláusula 32A.- Determinación del consumo facturable para suscriptores o usuarios que cuenten con medición individual: Cuando exista medición individual se aplicarán las siguientes reglas:

Numeral 4. Sin acción u omisión de las partes en un periodo de facturación: En los casos en los que, sin acción u omisión de las partes, durante un periodo de facturación no sea posible medir razonablemente los consumos, este podrá establecerse con base en consumos promedios de otros periodos del mismo SUScriptor o USUARIO, en los consumos promedios de SUScriptores o USUARIOS que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales del mismo SUScriptor o USUARIO.

En concordancia con lo señalado en la Resolución CREG 108 de 1997, artículo 31.

Se entiende que no existe acción u omisión de CENS ni del SUScriptor o USUARIO en la falta de medición, entre otros, en los siguientes casos:

Literal a, cuando el medidor ha sido retirado para revisión y/o calibración por no cumplir con las pruebas técnicas realizadas en terreno, o éste se encuentre defectuoso, por desperfectos de fábrica o anomalías en el equipo de medida, que impidan el correcto registro del consumo. Por lo anterior, se procede ajustar el periodo 30-12-2025 al 28-01-2026 - 253 kilovatios, se efectúa conforme a lo estipulado en el Contrato de Condiciones Uniformes, cláusula 32A, numeral 4, literal a y se confirma el consumo 244 kilovatios facturado en el periodo 28-11-2025 al 29-12-2025.

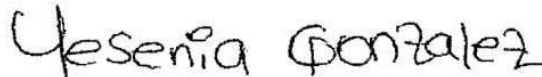
Visto lo anterior, se accede parcialmente al reclamo presentado en los periodos objeto de reclamo.

Le reiteramos nuestro interés en prestar un servicio ajustado a las necesidades de nuestros clientes y usuarios, por eso recuerda que puedes contactarnos a través de nuestros canales digitales para evitar desplazamientos que generan costos adicionales y contribuyen a la contaminación de nuestro planeta. Sabemos que toda acción cuenta y qué juntos podemos hacer la diferencia.

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.

Ha sido un 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: YESENIA A. GONZALEZ ROMERO

AGENTE DE SERVICIO