

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030030352

7200
CE7214

XXX, 27 de Agosto de 2026

Señor(a)
HELIO ARENALES RAMIREZ
XXX
Teléfono XXX
XXX
XXX

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 30968101 de 10 de Junio de 2026
Número de cuenta XXX

		FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:		XXX	
PETENTE:		HELIO ARENALES RAMIREZ	
TIPO DE RESPUESTA:		General () Acto ☒	
RADICADO ENTRADA / FECHA:		30968101 10/06/2026	
RADICADO DE SALIDA / FECHA:		20261030030352 27/08/2026	
Fecha de fijación:		23/09/2026	
Fecha de desfijación:		29/09/2026	
Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 89 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."			

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°: 30968101
Fecha del acto que se notifica: 12/08/2026

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

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	30968101	Fecha de creación:	10/06/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	2
Peticionario:	HELIO ARENALES RAMIREZ		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	12/08/2026		
Causa del reclamo:	Cobros por promedio		
Detalle de lo solicitado: * * * El señor Helio Arenales Ramirez identificado con cedula 13924659, celular XXX, en calidad de propietario manifiesta inconformidad por los cobros por promedio de 76 kilovatios facturados en el periodo del 06/04/2026 al 05/05/2026 y cobro promedio de 116 kilovatios facturados en el periodo del 05/03/2026 al 05/04/2026, así mismo solicita cambio de medidor bicuerpo, Dado que este fue hurtado, se le informan los costos los cuales acepta, punto de referencia caseta en el rio de la garita preguntar por el chivo			
Decisión: Estimado señor Helio Arenales Ramírez: En atención a la solicitud identificada en el asunto, mediante la cual manifiesta su inconformidad con el consumo facturado por promedio de 76 kilovatios correspondiente al período comprendido entre el 06/04/2026 y el 05/05/2026, así como con el consumo facturado por promedio de 116 kilovatios correspondiente al período comprendido entre el 05/03/2026 y el 05/04/2026, nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos: Una vez analizada su reclamación y realizadas las verificaciones correspondientes en nuestro sistema comercial, se evidenció que durante los períodos señalados la facturación fue efectuada con base en consumos promedio, debido a la imposibilidad de acceder al equipo de medida, circunstancia que impidió obtener una lectura real y confiable del consumo registrado. Esta actuación se realizó de conformidad con lo dispuesto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, el cual establece: "La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente			

con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios en circunstancias similares, o mediante aforos individuales".

Posteriormente, se llevó a cabo una verificación técnica en terreno mediante la revisión N.º 33616291, realizada el 12 de junio de 2026. Durante la visita se evidenció que la caja del medidor se encontraba vacía y sin alimentación para el repetidor. Asimismo, se constató que el servicio había sido dejado en conexión directa por el turno de reparaciones.

Durante la intervención se instaló el cable suministrado por el usuario para alimentar el repetidor y se intentó normalizar el funcionamiento del equipo de medida mediante el código de cierre del relé; sin embargo, dicha maniobra no fue exitosa.

En consecuencia, se procedió al reemplazo del medidor bicuerpo en red trenzada, retirando el equipo encontrado en terreno para su respectiva disposición por parte de CENS e instalando un nuevo medidor bicuerpo suministrado por la empresa. Finalmente, se efectuó el sellado de la tapa bornera y se dejó el servicio operando en condiciones normales.

Teniendo en cuenta lo anterior, se realizó una ampliación de términos con el fin de contar con el tiempo necesario para la evaluación técnica del equipo retirado. Una vez culminado el análisis por parte del laboratorio y dentro del plazo previamente informado por CENS, nos permitimos comunicar que, de acuerdo con el Certificado de Calibración y Ensayos N.º 062204 y el Informe de Revisión N.º 19213598, el equipo de medida fue calificado en estado no conforme.

Por lo tanto, se confirma el consumo facturado por promedio de 116 kilovatios correspondiente al período comprendido entre el 05/03/2026 y el 05/04/2026. Asimismo, se modifica el consumo del siguiente período:

Período del 06/04/2026 al 05/05/2026: se ajusta de 76 kilovatios a 119 kilovatios.

Visto lo anterior se accede parcialmente a la reclamación presentada

Agradecemos la oportunidad de atender su solicitud y quedamos atentos a cualquier inquietud o requerimiento adicional que considere pertinente.

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: 232,621

Resuelto por:



MARIA ANGELICA MEJIA SANCHEZ
AGENTE DE SERVICIO