CENS Grupo epm

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030038610

7200
CE7214

XXX, 20 de Octubre de 2026

Señor(a)
JOSE ALBERTO PINZON RAMIREZ
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 31684313 de 11 de Agosto 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°: 31684313
Fecha del acto que se notifica: 6/10/2026

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,

Angélica Parada.

Angelica Isabel Parada Mendez
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

CENS

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.

NÚMERO USUARIO: XXX
PETENTE: JOSE ALBERTO PINZON RAMIREZ
TIPO DE RESPUESTA: General ( ) Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA: 31684313 11/08/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20261030038610 20/10/2026
Fecha de fijación: 30/10/2026
Fecha de desfijación: 06/11/2026

Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 69 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."

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	31684313	Fecha de creación:	11/08/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	1
Peticionario:	JOSE ALBERTO PINZON RAMIREZ		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	06/10/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		

Detalle de lo solicitado:
El señor José Alberto Pinzón Ramírez celular XXX en calidad de propietario, presenta reclamo por consumo de 0 kilovatios, registrado en el periodo 09-07-2026 al 08-08-2026.
Informa actualmente cuenta con servicio directo, por qué el medidor esta quemado, informa la vivienda está habitada normalmente.

Usuario manifiesta no tener correo electrónico, se le informa que puede acercarse entre los días 02-09-2026 al 08-09-2026 para recibir su respuesta de manera personal.

Decisión:
Estimado señor Jose Alberto Pinzón Ramírez.

Cordial saludo.

En primer lugar, le agradecemos la confianza depositada en CENS al hacernos llegar su reclamación. Para nosotros es muy importante conocer sus inquietudes, pues estas nos permiten fortalecer nuestros procesos y brindar un servicio cada vez más cercano, transparente y acorde con sus expectativas.

En atención a su reclamación, relacionada con la inconformidad por el consumo facturado de 0 (kWh) correspondiente al período comprendido entre el 09-07-2026 al 08-08-2026 nos permitimos informarle lo siguiente:

Hemos recibido su observación respecto al consumo 0 registrado en el período mencionado, teniendo en cuenta que, en su inmueble, como usted nos indica, se encuentra habitualmente en funcionamiento y con servicio directo por el mal estado del medidor. Entendemos la preocupación que esta situación puede generar, y por ello agradecemos nos lo haya

informado para proceder a la verificación técnica del estado del equipo de medida.

Con el objetivo de verificar el estado del equipo de medida, realizar el aforo del inmueble, se generó la revisión técnica No. 33875416. Esta se llevó a cabo el día 18-08-2026.

Se verifico vivienda familiar con servicio residencial activo. Durante la visita técnica se inspeccionó el equipo de medida bicuerpo en montaje integral, evidenciándose la bornera quemada y la acometida en servicio directo, condición que había sido dejada previamente por personal de turno de CENS debido al daño presentado en la bornera del medidor.

Se verificó la existencia de un conductor de cobre N.º 8 con aislamiento color azul, registrando una tensión de 120 Voltios y una carga de corriente registrada de 23,6, encontrándose disponible el servicio para el predio al momento de la inspección.

Se procedió al retiro del equipo de medida Numero 45162063213 Marca Nan-Nansen para su envío e informe al laboratorio. Posteriormente, se instaló un nuevo medidor Numero 14294112470 marca Hex-Hexing con repetidor y se efectuó la adecuación de la acometida afectada por el cortocircuito. El equipo quedó debidamente sellado y en correcto funcionamiento, dejando el servicio totalmente normalizado.

Nota: El usuario no permitió la realización del aforo de carga.

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 24 del mes de agosto del año 2026 y el día 05 del mes de octubre del año 2026.

Segundo: Practicar la prueba de verificación del equipo de medida No. 45162063213 en el laboratorio de Cens.

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. 45162063213 marca NAN, bajo informe de revisión No.

19217786 del 04-09-2026 con resultado medidor no conforme.

Con fundamento en el Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes, cláusula 32A. Determinación del consumo facturable para suscriptores o usuarios que cuenten con medición individual: Cuando exista medición individual, se aplicarán las siguientes reglas:

4. Sin acción u omisión de las partes en un período de facturación: En los casos en los que, sin acción u omisión de las partes, durante de un período 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 su caso, al comprobarse la falla técnica del equipo, el área encargada realizado un ajuste para aplicar un consumo de 862 kWh por valor de $ 796.046 para el período del 09-07-2026 al 08-08-2026 correspondiente al promedio de este cliente de los últimos 6 periodos reflejado en la factura 1092454532.

Para su tranquilidad y control, le sugerimos:

- Verificar periódicamente el movimiento del ciclómetro del medidor.
- Identificar variaciones en el funcionamiento de la nevera (uno de los aparatos de mayor consumo).
- Revisar el estado de las instalaciones internas, especialmente en viviendas rurales.
- Implementar iluminación LED de bajo consumo si aún no lo usa.

Visto lo anterior, se accede al reclamo presentado en el periodo 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 que juntos podemos hacer la diferencia. ¡Feliz día!

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: 910,714

Resuelto por:



EILYN RUBIELA LOBO AFANADOR
AGENTE DE SERVICIO