

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

20251030014540

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 15 de Abril de 2025

Señor(a)
JESUS ALBERTO MONCADA
KDX 35-60-2C - MIRADOR PARTE ALTA
Teléfono 3102124477
Correo Electrónico
Los Patios, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 25453143 de 13 de Marzo de 2025
Número de cuenta 269031-8

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	<u>269031</u>
PETENTE:	<u>JESUS ALBERTO MONCADA</u>
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>25453143 13/03/2025</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20251030014540 15/04/2025</u>
Fecha de fijación:	<u>08/05/2025</u>
Fecha de desfijación:	<u>14/05/2025</u>
<small>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."</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°: 25453143
Fecha del acto que se notifica: 03/04/2025

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,



Omaira Carolina Garcia Ortiz
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	25453143	Fecha de creación:	13/03/2025
Número de cuenta:	269031-8	Meses reclamados:	3
Peticionario:	JESUS ALBERTO MONCADA		
Dirección:	KDX 35-60-2C - MIRADOR PARTE ALTA		
Teléfono:	3102124477		
Municipio:	Los Patios	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	03/04/2025		
Causa del reclamo:	Cobros por promedio		
Detalle de lo solicitado:	<p>El señor Jesús Alberto Moncada identificado con cédula 13451129 expedida en Cúcuta, celular 3102124477, en calidad de propietario, se presenta a interponer reclamo por cobros promedios, la cual se enuncian a continuación:- Consumo promedio de 240 kilovatios del 26-01-2025 al 24-02-2025.- Consumo promedio de 240 kilovatios del 27-12-2024 al 25-01-2025.- Consumo promedio de 236 kilovatios del 27-11-2024 al 26-12-2024. Manifiesta que no le están tomando lectura y que los funcionarios cobran lo que quieren y no lo que realmente se está consumiendo, de la misma a manera informada que ahora hay menos personas en la cada de haber 5 personas, ahora hay 3 personas desde hace como seis meses. Cliente acepta costo de cambio de equipo de medida si se requiere o solo cambio de display y su respectivo suministro. No cuenta con correo, autoriza citar para notificación personal por mensaje de texto.</p>		
Decisión:	<p>Apreciado señor Jesús Alberto Moncada,</p> <p>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.</p> <p>Se informa que hemos recibido su reclamación y antes de brindarle una respuesta, le informamos que los procedimientos realizados por CENS S.A. E.S.P., se efectúan y/o realizan con base a las normas de servicios públicos domiciliarias contempladas en la Ley 142 y 143 de 1994, el contrato de Prestación del Servicio con Condiciones Uniformes con CENS S.A. E.S.P.</p> <p>Teniendo en cuenta que su solicitud identificada en el asunto se refiere a la inconformidad por</p>		

el consumo promedios:

- Consumo promedio de 240 kilovatios del 26-01-2025 al 24-02-2025.
- Consumo promedio de 240 kilovatios del 27-12-2024 al 25-01-2025.
- Consumo promedio de 236 kilovatios del 27-11-2024 al 26-12-2024.

Una vez analizada su reclamación y verificando nuestro sistema comercial y ante lo requerido por el cliente de efectuar revisión técnica ante el mal estado del equipo de medida, se programa revisión Nro. 31870949 efectuada el 07-03-2025, el equipo técnico realizó las siguientes laborales en terreno:

- Se atiende solicitud generada por el usuario para cambio de medidor, se valida en terreno equipo de medida en mal estado, desparejado, sin lectura, se ingresan códigos y equipo de medida no recibe señal, se retira equipo de medida, y se instala equipo de medida nueva modalidad bicuerpo pospago, se realiza conexión se sella medidor y se deja servicio normal, medidor suministrado serial 14500408852 marca HEXING.

En este punto, es preciso indicar que en los periodos objeto de reclamos comprendidos del 27-11-2024 al 26-12-2024, del 27-12-2024 al 25-01-2025 y del 26-01-2025 al 24-02-2025, nuestra empresa facturó consumo promedio por no ser posible adquirir la lectura y así diferenciar las lecturas y cobrar al cliente por la falla en el display del equipo de medida (medidor).

Por lo que conforme a lo estipulado en el artículo 146 de la ley 142 de 1994 en la cual invoca en su segundo párrafo: Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

Y así mismo, el artículo 32 A, determinación del consumo facturable para suscriptores o usuarios que cuenten con medición individual, 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 determina con base al consumo promedio del mismo SUSCRIPTOR o USUARIO o con base a los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, definido contrato o con base en aforos individuales.

Ahora bien, a partir del análisis y de acuerdo con lo anteriormente mencionado, CENS S.A. E.S.P. decide que luego de analizar en nuestro sistema de administración comercial y ante la inspección efectuada donde no se puede recuperar lectura por el estado del equipo de medida, nuestra empresa decide no acceder a la reclamación y conformar los consumos promedios facturados de Consumo promedio de 240 kilovatios del 26-01-2025 al 24-02-2025, Consumo promedio de 240 kilovatios del 27-12-2024 al 25-01-2025 y Consumo

promedio de 236 kilovatios del 27-11-2024 al 26-12-2024, para el usuario Nro. 269031, ya que el inmueble se encuentra habitado y con suministro del servicio de energía, ante lo expuesto en la parte considerativa de la presente decisión.

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 normativas internas asociadas a competencia para resolver, procedimientos y procesos.

Ha sido un verdadero gusto atender

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: 150,000

Resuelto por:



MONICA E. SANTANDER GELVEZ
AGENTE DE SERVICIO