



NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

20251030033710

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 02 de Septiembre de 2025

Señor(a)
EMILIA ROSA VACA SANDOVAL
KDX 18 5B - 1A - LA SAN JUANA
Teléfono 3124274714
Correo Electrónico
Bucarasica, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 27374372 de 09 de Agosto de 2025
Número de cuenta 668017-3

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°: 27374372
Fecha del acto que se notifica: 21/08/2025

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

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	<u>668017</u>
PETENTE:	<u>EMILIA ROSA VACA SANDOVAL</u>
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>27374372 09/08/2025</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20251030033710 02/09/2025</u>
Fecha de fijación:	<u>10/09/2025</u>
Fecha de desfijación:	<u>16/09/2025</u>
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."	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	27374372	Fecha de creación:	09/08/2025
Número de cuenta:	668017-3	Meses reclamados:	1
Peticionario:	EMILIA ROSA VACA SANDOVAL		
Dirección:	KDX 18 5B - 1A - LA SAN JUANA		
Teléfono:	3124274714		
Municipio:	Bucarasica	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	21/08/2025		
Causa del reclamo:	Cobros por promedio		
Detalle de lo solicitado: La señora Emilia Rosa Vaca Sandoval, identificada con cédula de ciudadanía No. 27836052 y número de contacto 3124274714, en calidad de propietaria, manifiesta su inconformidad frente al cobro por consumo promedio en los siguientes períodos: Del 05-07-2025 al 03-08-2025 2 Kilovatios Manifiesta que el medidor se encuentra apagado, y cerca a la vivienda, usuaria acepta los costos del cambio			
Decisión: Estimada señora Emilia Rosa Vaca Sandoval, Cordial saludo, Agradecemos la oportunidad que nos brinda de conocer sus necesidades, ya que a partir de ellas buscamos diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas. En atención a su solicitud relacionada con la inconformidad por el cobro promedio facturado, nos permitimos informarle lo siguiente: Tras analizar su reclamación y verificar nuestro sistema comercial, se evidenció que el consumo de 2 kWh, correspondiente al período comprendido entre el 5 de julio y el 3 de agosto de 2025, fue generado como cobro promedio, debido a que el medidor presentaba fallas en el display ocasionadas por un fenómeno natural, lo que impidió la toma de lectura.			

Este procedimiento está respaldado por la Cláusula 32 A del Contrato de Condiciones Uniformes, la cual establece que, cuando el equipo de medida se encuentra dañado, destruido, manipulado o no registra correctamente el consumo, y CENS no puede tomar la lectura, se aplicará una de las siguientes alternativas para determinar el consumo facturable:

Promedio histórico del mismo usuario.
Promedio de usuarios en condiciones similares.
Aforo técnico individual.

Estas medidas permiten garantizar la continuidad del servicio y la correcta facturación, incluso en ausencia de una lectura confiable.

Adicionalmente, le informamos que el día 20 de agosto de 2025 se realizó la inspección técnica N.º 32427239, en la cual se evidenció lo siguiente:

Se atiende la solicitud generada por el usuario, en la cual se evidencia que el medidor se encontraba instalado en un poste afectado por incendio.
Como parte de la atención:

Se realiza el retiro del medidor dañado, el cual fue entregado al usuario.
Se efectúa el cambio de medidor, conforme a lo solicitado.
Se instala un medidor monofásico número 26871856 de medida convencional, suministrado por CENS S.A. E.S.P.
Se deja el servicio en condiciones normales de funcionamiento.
Se sella la tapa bornera como medida de seguridad.

La actividad económica registrada corresponde a vivienda familiar.

Con base en lo anterior, le informamos que se accede a su reclamación

En CENS trabajamos con el propósito de contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor. Por ello, sus solicitudes son atendidas con responsabilidad, transparencia y calidez, dentro del marco normativo aplicable, incluyendo la Ley 142 de 1994, las resoluciones de la CREG, el Contrato de Condiciones Uniformes, y las disposiciones internas vigentes.

Ha sido un gusto atenderle. Quedamos atentos a cualquier consulta adicional.

Cordialmente,
Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P. ¿ CENS
Grupo EPM

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:



ZAIRA ALEJANDRA MENDEZ GAONA
AGENTE DE SERVICIO