

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20251030034274

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 05 de Septiembre de 2025

Señor(a)
JOSE AUGUSTO MORALES RAMIREZ
CLL 19 3-19 - SAN LUIS
Teléfono 3173132139
Correo Electrónico
San José De Cúcuta, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 27356071 de 06 de Agosto de 2025
Número de cuenta 88486-4

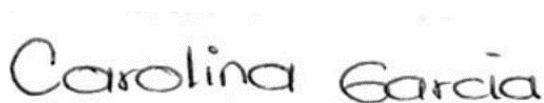
CENTRALES ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS, garantizándole sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la decisión adoptada por la Empresa y relacionado con el número del asunto, a través de este aviso.

Acto expedido por CENS N°: 27356071
Fecha del acto que se notifica: 26/08/2025

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: 88486	
PETENTE: JOSE AUGUSTO MORALES RAMIREZ		
TIPO DE RESPUESTA: General () Acto (X)		
RADICADO ENTRADA / FECHA: 27356071 06/08/2025		
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20251030034274 05/09/2025		
Fecha de fijación: 16/09/2025		
Fecha de desfijación: 22/09/2025		
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."		
Página 1 de 1		

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	27356071	Fecha de creación:	06/08/2025
Número de cuenta:	88486-4	Meses reclamados:	1
Peticionario:	JOSE AUGUSTO MORALES RAMIREZ		
Dirección:	CLL 19 3-19 - SAN LUIS		
Teléfono:	3173132139		
Municipio:	San José De Cúcuta	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	26/08/2025		
Causa del reclamo:	Cobros por promedio		
Detalle de lo solicitado: El señor Jose Augusto Morales Ramírez identificado con cédula 13240267, en calidad de usuario, manifiesta inconformidad por el consumo promedio de 55 kilovatios correspondientes al periodo de 11-06-2025 10-07-2025, solicita revisión de lectura.			
Decisión: Estimado señor Jose Augusto Morales Ramirez, Le saludamos y agradecemos en primera medida la oportunidad que nos brinda de poder conocer sus inquietudes. Para CENS es muy importante escuchar las necesidades de sus clientes y usuarios, es por esto que las atendemos con toda la responsabilidad que merecen quienes son la razón de ser de esta empresa; Diseñando soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas. Hemos recibido la petición de la referencia y antes de brindarle una respuesta le informamos que los procedimientos realizados por CENS S.A. E.S.P. se efectúan con base en las normas de servicios públicos domiciliarios Ley 142 y 143 de 1994, el Contrato de Prestación del Servicio con Condiciones Uniformes con CENS S.A. E.S.P. y demás disposiciones aplicables. De acuerdo con el contenido de su reclamación y una vez verificado nuestro sistema comercial, se procedió a analizar el periodo comprendido de 55 kilovatios correspondiente al periodo de 11-06-2025, 10-07-2025, verificando que se facturó por promedio debido a que en el momento de la toma de lectura fue imposible la toma. Teniendo en cuenta que se presentó una imposibilidad de acceso en el momento de la toma de lectura en donde se cobró el consumo facturado de 55 kilovatios el cual no es correcto, por consiguiente, CENS procede a modificar el consumo facturado cargando 7 kilovatios			

quedando un consumo real de 62 kilovatios en el periodo objeto de reclamo.

En concordancia con la Cláusula 32 A de Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones uniformes y el artículo 146 de la ley 142 de 1994, nuestra empresa se encuentra facultada para cobrar facturación de promedio al no tener acceso a la diferencia de lecturas.

ARTÍCULO 146 de la Ley 142 de 1994 la cual norma que, 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.

Estas circunstancias excepcionales facultan al prestador del servicio a determinar el valor del consumo efectuado por el usuario, utilizando otros mecanismos diferentes a la lectura del dispositivo de medición, tales como el promedio de consumos anteriores, las cuales se encuentran establecidas de forma general.

En ese sentido, podemos afirmar que la medición por promedio es una medición de carácter excepcional que se configura siempre que no sea posible medir razonablemente el consumo, en los términos de la norma en mención. Para el caso en particular, no se logró toma de lectura, ya que se encontraba medidor dentro de portón con candado.

Es de informar que nuestra empresa efectuó facturación por cobro promedio Conforme al Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones uniformes la Cláusula 32 A. - 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 periodo de facturación: En los casos en los que, sin acción u omisión de las partes, durante de 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.

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:

c. Cuando el SUScriptor o USUARIO utilice rejas, candados, cadenas, personas y animales, entre otros, que impidan el acceso al equipo de medida al personal autorizado por empresa para la toma de lectura.

En vista de lo anterior, esta electrificadora procede a acceder a la reclamación presentada del

periodo objeto de reclamo.

Ha sido un verdadero gusto poder atenderle.

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

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: 266,870

Resuelto por:



YEIMY ANDREA JIMENEZ MORENO
AGENTE DE SERVICIO