



20251030038985

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 07 de Octubre de 2025

Señor(a)
CIRO DIAZ ALDANA
KDX 4 (605654) - VDA EL TOTUMO
Teléfono 3207042829
Correo Electrónico
Morales, Bolivar

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 27723055 de 09 de Septiembre de 2025
Número de cuenta 605654-2

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°: 27723055
Fecha del acto que se notifica: 25/09/2025

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,

Carolina Garcia

Omaira Carolina Garcia Ortiz
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 1

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	<u>605654</u>
PETENTE:	<u>CIRO DIAZ ALDANA</u>
TIPO DE RESPUESTA:	General [] Acto [X]
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>27723055 09/09/2025</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20251030038985 07/10/2025</u>
Fecha de fijación:	<u>31/10/2025</u>
Fecha de desfijación:	<u>07/11/2025</u>
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."	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	27723055	Fecha de creación:	09/09/2025
Número de cuenta:	605654-2	Meses reclamados:	5
Peticionario:	CIRO DIAZ ALDANA		
Dirección:	KDX 4 (605654) - VDA EL TOTUMO		
Teléfono:	3207042829		
Municipio:	Morales	Departamento:	Bolivar
Fecha respuesta:	25/09/2025		
Causa del reclamo:	Cobros por promedio		
Detalle de lo solicitado: El señor Ciro Díaz Aldana, cédula N° 940240, contacto N° 3207042829, en calidad de Propietario, reclama a CENS por el consumo promedio de 0 kilovatios facturados en el periodo del 13-03-2025 al 14-04-2025, promedio de 0 kilovatios facturados del 15-04-2025 al 13-05-2025, promedio de 0 kilovatios facturados del 14-05-2025 al 12-06-2025, promedio de 0 kilovatios facturados del 13-06-2025 al 12-07-2025 y promedio de 0 kilovatios facturados del 13-07-2025 al 12-08-2025. No reporta lectura, se observa imposibilidad de acceso por orden público, grupos armados al margen de la ley.			
Decisión: Apreciado señor Ciro Díaz Aldana, gracias por contactarnos para expresar su preocupación por el cobro promedio en su factura de energía eléctrica. Entendemos que puede ser un tema inquietante y queremos ayudarle a encontrar una solución. Tras investigar su caso, hemos confirmado que el consumo promedio de 0 kilovatios facturados en el periodo del 13-03-2025 al 14-04-2025, promedio de 0 kilovatios facturados del 15-04-2025 al 13-05-2025, promedio de 0 kilovatios facturados del 14-05-2025 al 12-06-2025, promedio de 0 kilovatios facturados del 13-06-2025 al 12-07-2025 y promedio de 0 kilovatios facturados del 13-07-2025 al 12-08-2025, se debió a que no fue posible realizar la toma de lectura por imposibilidad de acceso, por grupos armados al margen de la ley. Teniendo en cuenta lo anterior, de conformidad con la cláusula 32A, numeral 4 del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes:			

CENS podrá facturar un consumo promedio, entre otras las siguientes situaciones:

d. Cuando el personal designado por CENS no tenga acceso a la toma de lectura por fuerza mayor, caso fortuito o hecho de un tercero.

Sin embargo, validando en nuestro sistema administrativo comercial, se observa que el día 12-09-2025 se toma lectura del medidor N° 8580640 y registra 126 kilovatios/hora, que, al realizar la diferencia de lecturas con el último consumo facturado de 113 kilovatios/hora del día 12-03-2025, se observa una diferencia de lecturas de 13 kilovatios, lo cual, no es posible ajustar entre los periodos reclamados, considerando que el consumo mínimo (0) facturado para los periodos objeto de reclamación, se basa en el histórico de consumos de los últimos 12 periodos facturados.

Así las cosas, no se accede a su reclamación por el cobro promedio de cero kilovatios en los periodos objetos de reclamación.

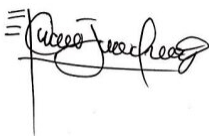
Agradecemos su comprensión y estamos aquí para ayudarle.

Fue un verdadero place servirle

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: 13,680

Resuelto por:



WILLIAM JOSE CHINCHILLA
AGENTE DE SERVICIO