

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

20251030040221

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 16 de Octubre de 2025

Señor(a)
DELIO CASTRO
NOA MNZ A - LOTE 9 NOA - BETEL 2
Teléfono 3226145700
Correo Electrónico
Morales, Bolivar

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 27850679 de 18 de Septiembre de 2025
Número de cuenta 1036950-3

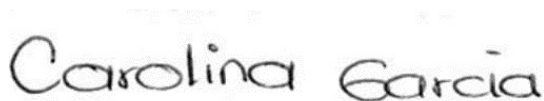
CENTRALES ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS, garantizándole sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la decisión adoptada por la Empresa y relacionado con el número del asunto, a través de este aviso.

Acto expedido por CENS N°: 27850679
Fecha del acto que se notifica: 06/10/2025

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: 1

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	<u>1036950</u>
PETENTE:	<u>DELIO CASTRO</u>
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>27850679 18/09/2025</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20251030040221 16/10/2025</u>
Fecha de fijación:	<u>10/11/2025</u>
Fecha de desfijación:	<u>14/11/2025</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°:	27850679	Fecha de creación:	18/09/2025
Número de cuenta:	1036950-3	Meses reclamados:	1
Peticionario:	DELIO CASTRO		
Dirección:	NOA MNZ A - LOTE 9 NOA - BETEL 2		
Teléfono:	3226145700		
Municipio:	Morales	Departamento:	Bolivar
Fecha respuesta:	06/10/2025		
Causa del reclamo:	Cobros por promedio		
Detalle de lo solicitado: El señor Delio Castro, cédula N° 12522849, contacto N° 3226145700, en calidad de propietario, reclama a CENS por el consumo promedio de 98 kilovatios facturados en el periodo del 10-08-2025 al 09-09-2025, El medidor digital se encuentra en falla, apagado, requiere normalización y recuperación de consumo. Vivienda habitada normal. Usuario solicita y autoriza revisión al equipo de medida. Financiar a 6 meses.			
Decisión: Apreciado señor Delio Castro, 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 98 kilovatios facturados en el periodo del 10-08-2025 al 09-09-2025, se debió a que no fue posible realizar la toma de lectura, ya que el medidor se encontraba en falla, con el Display apagado. A petición del usuario, se solicita revisión técnica comercial por cambio de medidor N° 32582634, el día 02-10-2025, en la cual, se visita el inmueble y se encuentra instalado en la fachada el medidor monofásico digital N° 18903538, marca Hexing, con el Display apagado, no muestra lectura. Por lo tanto, se retira el medidor y se le entrega al usuario, por ser de su propiedad. Se instala nuevo medidor monofásico convencional N° 26869024, marca Hexing, suministrado			

por CENS.

El usuario autoriza cobro de materiales y visita técnica por parte de CENS para que sean cobrados en su factura de energía.

Se sella el medidor y se deja el servicio normalizado.

Por lo anterior, no se accede a su reclamación de 98 kilovatios facturados en el periodo del 10-08-2025 al 09-09-2025, considerando lo dispuesto en 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:

b. Por daños ocasionados por descargas atmosféricas en el equipo de medida y sus elementos, siempre y cuando estos hayan sido informados por el Suscriptor o Usuario y normalizados en el periodo correspondiente.

Visto lo anterior, se confirma el consumo promedio objeto de reclamo.

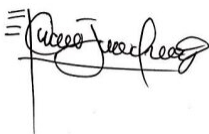
Agradecemos su comprensión.

Fue un verdadero placer poder 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: 35,273

Resuelto por:



WILLIAM JOSE CHINCHILLA
AGENTE DE SERVICIO