

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

20251030041248

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 23 de Octubre de 2025

Señor(a)
TERESA HIGUERA MORA
CLL 4AN 0E-169 - PIÑUELA
Teléfono 3115662692
Correo Electrónico
San José De Cúcuta, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 27947070 de 29 de Septiembre de 2025
Número de cuenta 8599-1

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°: 27947070
Fecha del acto que se notifica: 10/10/2025

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,



Angelica Isabel Parada Mendez
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	<u>8599</u>
PETENTE:	<u>TERESA HIGUERA MORA</u>
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>27947070 29/09/2025</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20251030041248 23/10/2025</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 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°:	27947070	Fecha de creación:	29/09/2025
Número de cuenta:	8599-1	Meses reclamados:	2
Peticionario:	TERESA HIGUERA MORA		
Dirección:	CLL 4AN 0E-169 - PIÑUELA		
Teléfono:	3115662692		
Municipio:	San José De Cúcuta	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	10/10/2025		
Causa del reclamo:	Cobros por promedio		
Detalle de lo solicitado: La señora Teresa Higuera con cédula 37257920 Y teléfono 3115662692 en calidad de propietaria del inmueble, presenta reclamo por el cobro por promedio de 25 kilovatios y 29 kilovatios facturados en los periodos del 13-07-2025 al 12-08-2025 y del 13-08-2025 al 12-09-2025, se le informa el costo de la revisión para cambio de medidor el cual acepta, no cuenta con correo electrónico.			
Decisión: Estimada señora Teresa Higuera La 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. Teniendo en cuenta la solicitud registrada en el sistema comercial, le informamos que una vez analizada su reclamación y verificado nuestro sistema comercial, se evidenció que se facturó un consumo promedio de 25 y 29 kilovatios en los periodos comprendidos del 13-07-2025 al 12-08-2025 y del 13-08-2025 al 12-09-2025, debido a que el medidor se estaba devolviendo, por lo tanto, se genera revisión a solicitud del usuario Nro. 32617720 realizada el día 30-09-2025 donde indicaron lo siguiente: Se llega al sitio, se atiende solicitud generada por el usuario para cambio de medidor, se valida equipo de medida en mal estado, se retira equipo de medida y se entrega al usuario, se instala equipo de medida nuevo financiado en factura, se realiza conexión, se sella medidor y se deja servicio. Por esta razón se aplica 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:			

Numeral 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.

Teniendo en cuenta la cláusula anteriormente nombrada se confirma el consumo promedio de 25 kilovatios facturados en los periodos del 13-07-2025 al 12-08-2025, y así mismo se ajusta el consumo de 29 kilovatios facturados en los periodos del 13-08-2025 al 12-09-2025 de la siguiente manera: un consumo de 0 kilovatios ajustando -29 kilovatios a favor del usuario.

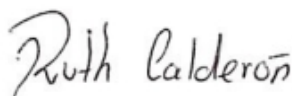
Visto lo anterior, se accede parcialmente a su reclamación.

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: 50,017

Resuelto por:



RUTH ANGELICA CALDERON MARQUEZ
AGENTE DE SERVICIO