

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS
20251030043561

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 11 de Noviembre de 2025

Señor(a)
LUIS MIGUEL MARTINEZ TORRADO
KDX 21 (598287) - VDA UVITO
Teléfono 3124619274
Correo Electrónico
Abrego, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 28130535 de 14 de Octubre de 2025
Número de cuenta 598287-3

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°: 28130535
Fecha del acto que se notifica: 30/10/2025

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>598287</u>	
PETENTE: <u>LUIS MIGUEL MARTINEZ TORRADO</u>	
TIPO DE RESPUESTA: General <input type="checkbox"/> Acto <input checked="" type="checkbox"/>	
RADICADO ENTRADA / FECHA: <u>28130535 14/10/2025</u>	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: <u>20251030043561 11/11/2025</u>	
Fecha de fijación: <u>11/12/2025</u>	
Fecha de desfijación: <u>17/12/2025</u>	
<small>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." Página 1 de 1</small>	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso Nº:	28130535	Fecha de creación:	14/10/2025
Número de cuenta:	598287-3	Meses reclamados:	2
Peticionario:	LUIS MIGUEL MARTINEZ TORRADO		
Dirección:	KDX 21 (598287) - VDA UVITO		
Teléfono:	3124619274		
Municipio:	Abrego	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	30/10/2025		
Causa del reclamo:	Cobros por promedio		
Detalle de lo solicitado:	<p>El señor Luis Miguel Martinez Torrado, identificado con cédula 88.147.575 expedida en Abrego, teléfono: 3124619274, en su calidad de propietario manifiesta inconformidad por el consumo promedio de los siguientes períodos facturación:</p> <p>-Período facturado desde 07-06-2025 a 06-08-2025 consumo promedio de 49 kilovatios.</p> <p>-Período facturado desde 06-04-2025 a 06-06-2025 consumo promedio de 48 kilovatios.</p> <p>Manifiesta que el predio se encuentra deshabitado, lo cual no justifica porque se está generando consumo. Acepta cobro de la revisión para cambio de medidor. Autoriza ser notificado en la dirección del predio, debido a que no cuenta con correo electrónico; se le informa que puede acercarse de manera presencial en los días 05-11-2025 a 11-11-2025.</p>		
Decisión:	<p>Estimado señor Luis Miguel Martínez Torrado,</p> <p>Le 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.</p> <p>Teniendo en cuenta que su solicitud identificada en el asunto se refiere a la inconformidad por el consumo promedios de los siguientes períodos de facturación:</p> <p>- Período facturado desde 07-06-2025 a 06-08-2025 consumo promedio de 49 kilovatios.</p>		

- Período facturado desde 06-04-2025 a 06-06-2025 consumo promedio de 48 kilovatios.

Una vez analizada su reclamación y verificando nuestro sistema comercial y ante lo requerido por el cliente de efectuar revisión técnica ante el mal estado del equipo de medida, se programa revisión Nro. 32683486 efectuada el 21-10-2025, donde nuestro personal técnico calificado y certificado realizó las siguientes laborales en terreno:

Se realizó visita técnica al predio, donde se verificó que el medidor monofásico se encontraba en mal estado. El usuario informó que el medidor fue alcanzado por una chispa producida por un rayo. Ante esta situación, se procedió al retiro del medidor y a la instalación de un nuevo medidor monofásico, suministrado por CENS. Finalmente, se efectuó el sellado correspondiente y se dejó el servicio en funcionamiento.

En este punto, es preciso indicar que en los periodos objeto de reclamo comprendido del 07-06-2025 a 06-08-2025 y 06-04-2025 a 06-06-2025, nuestra empresa facturó consumo promedio por no ser posible adquirir la lectura y así diferencias las lecturas y cobrar al cliente por falla en el display del equipo de medida (medidor).

De conformidad con el capítulo 5, cláusula 32A, numeral 4, del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes de CENS cuando 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 un periodo de facturación no sea posible medir razonablemente los consumos, este podrá establecerse con base en consumos promedios de otros periodos del mismo SUSCRITOR o USUARIO, en los consumos promedios de SUSCRIPTORES o USUARIOS que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales del mismo SUSCRITOR o USUARIO.

Ahora bien, a partir del análisis y de acuerdo con lo precedentemente mencionado, CENS S.A. E.S.P. decide que luego de analizar en nuestro sistema de administración comercial y ante la inspección realizada por el lector (Casa vacía) en el período facturado comprendido del 07-06-2025 a 06-08-2025 se ajustan -49 kilovatios a favor del usuario por valor de -\$20,490 quedando a facturar 0 kilovatios.

Para el período facturado comprendido del 06-04-2025 a 06-06-2025 se confirman los 48 kilovatios facturados.

De acuerdo con lo anterior, se accede a su reclamación.

Le reiteramos nuestro interés en prestar un servicio ajustado a las necesidades de nuestros clientes y usuarios, por eso recuerda que puedes contactarnos a través de nuestros canales digitales para evitar desplazamientos que generan costos adicionales y contribuyen a la contaminación de nuestro planeta. Sabemos que toda acción cuenta y qué juntos podemos hacer la diferencia. ¡Feliz día!

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.

Ha sido un verdadero gusto atenderle.

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: 23,013

Resuelto por:



Marly Brigidh Yaruro Sanchez

AGENTE DE SERVICIO