

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

20251030045160

San José De Cúcuta, 24 de Noviembre de 2025

Señor(a)
CIRO ALFONSO BAUTISTA ORTEGA
KDX 123 HDA MOROCHOS -
Teléfono 3132914622
Correo Electrónico
Villa Del Rosario, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 27722570 de 09 de Septiembre de 2025
Número de cuenta 128692-4

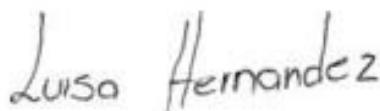
CENTRALES ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS, garantizándole sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la decisión adoptada por la Empresa y relacionado con el número del asunto, a través de este aviso.

Acto expedido por CENS N°: 27722570
Fecha del acto que se notifica: 11-11-2025

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,



Luisa Alejandra Hernandez Lagu
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	128692
PETENTE:	<u>CIRO ALFONSO BAUTISTA ORTEGA</u>
TIPO DE RESPUESTA:	<input checked="" type="checkbox"/> General <input type="checkbox"/> Acto
RADICADO ENTRADA / FECHA:	27722570 09/09/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030045160 24/09/2025
Fecha de fijación:	02/12/2025
Fecha de desfijación:	08/12/2025

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 Nº:	27722570	Fecha de creación:	09/09/2025
Número de cuenta:	128692-4	Meses reclamados:	2
Peticionario:	CIRO ALFONSO BAUTISTA ORTEGA		
Dirección:	KDX 123 HDA MOROCHOS -		
Teléfono:	3132914622		
Municipio:	Villa Del Rosario	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	11/11/2025		
Causa del reclamo:	Cobros por promedio		
Detalle de lo solicitado:	<p>El señor Ciro Alfonso Bautista, identificado con cédula Nro. 91.179.373, teléfono (313) 291 46 22, en calidad de propietario, presenta inconformidad por el cobro promedio de 449 kilovatios, del periodo comprendido del 04-12-2024 al 28-02-2025, el cobro promedio de 448 kilovatios del 01-03-2025 al 27-05-2025, usuario no presenta lectura, no autoriza costos de la revisión, manifiesta que el medidor fue retirado del predio y que se encuentra en servicio directo, se entregan sumas no objeto de reclamo y se da claridad de que es una factura provisional.</p>		
Decisión:	<p>Estimado señor Ciro Alfonso Bautista:</p> <p>Reciba un cordial saludo. En primer lugar, queremos agradecerle sinceramente por brindarnos la oportunidad de conocer sus necesidades. Para CENS S.A. E.S.P., es fundamental escuchar a nuestros usuarios, ya que esto nos permite ofrecer soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas.</p> <p>En atención a su reclamación relacionada con los periodos comprendidos entre el 04-12-2024 y el 28-02-2025, por un cobro promedio de 449 kilovatios, y entre el 01-03-2025 y el 27-05-2025, por un cobro promedio de 448 kilovatios, nos permitimos informarle lo siguiente:</p> <p>CENS actuó conforme a lo establecido en la cláusula 32A del contrato de condiciones uniformes, la cual contempla que, en los casos en los que, sin acción u omisión de las partes, no sea posible medir razonablemente el consumo durante un periodo de facturación, este podrá determinarse con base en consumos promedios de otros periodos del mismo usuario, de usuarios en condiciones similares o mediante aforos individuales.</p> <p>En este caso, debido a la imposibilidad de acceso a la zona, no fue posible realizar la lectura</p>		

del medidor de forma habitual. Por tal motivo, se generó la solicitud de revisión técnica N.^º 32540270 para validar el estado del equipo de medida. El área encargada informó que la orden fue reprogramada, según comunicación del supervisor operativo.

En consecuencia, se otorgó un aplazamiento de 45 días hábiles, desde el 25 de septiembre hasta el 10 de noviembre de 2025, con el fin de obtener una respuesta definitiva. Se gestionó una nueva visita técnica con número de orden 32705658; sin embargo, esta no pudo llevarse a cabo debido a situaciones de orden público.

Con base en lo anterior, le informamos que:

Para el periodo del 04-12-2024 al 28-02-2025, no se accede a la reclamación, ya que se confirma el consumo facturado de 449 kilovatios.

No obstante, al revisar el periodo del 01-03-2025 al 27-05-2025, se evidenció la necesidad de realizar un ajuste en los valores facturados, debido al cobro promedio aplicado. Por tal razón, se accede a su reclamación y se procede a realizar un ajuste de -448 kilovatios, equivalentes a -\$264,576, facturando 0 kilovatios para dicho periodo.

En consecuencia, se accede parcialmente a su reclamación y se ha emitido un nuevo comprobante de pago por valor de \$494,040

El propósito de CENS S.A. E.S.P. es contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor. Por ello, atendemos cada solicitud con responsabilidad, transparencia y calidez, en cumplimiento del marco normativo vigente, especialmente lo establecido en la Ley 142 de 1994, las resoluciones de la CREG, el contrato de condiciones uniformes y nuestras disposiciones internas.

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, acrediitando el pago de las sumas no reclamadas.

Sumas no objeto de reclamo: 494,040

Resuelto por:



KRISBELL JULIANA CONTRERAS CAI
AGENTE DE SERVICIO