

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

20251030047509

San José De Cúcuta, 10 de Diciembre de 2025

Señor(a)

ROQUE CARRASCAL

KDX 14 VDA LOS CURITOS - VDA LA HONDA
Teléfono 3177641316
Correo Electrónico
Ocaña, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 28486853 de 12 de Noviembre de 2025
Número de cuenta 267892-0

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°: 28486853

Fecha del acto que se notifica: 27-11-2025

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:	267892
PETENTE:	CARMENZA ORTIZ ARENAS
TIPO DE RESPUESTA:	General <input checked="" type="checkbox"/> Acto <input type="checkbox"/>
RADICADO ENTRADA / FECHA:	28486853 12/11/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030047509 10/12/2025
Fecha de fijación:	19/01/2026
Fecha de desfijación:	23/01/2026
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	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso Nº:	28486853	Fecha de creación:	12/11/2025
Número de cuenta:	267892-0	Meses reclamados:	2
Peticionario:	ROQUE CARRASCAL		
Dirección:	KDX 14 VDA LOS CURITOS - VDA LA HONDA		
Teléfono:	3177641316		
Municipio:	Ocaña	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	27/11/2025		
Causa del reclamo:	Cobros por promedio		
Detalle de lo solicitado:	<p>El Señor Roque Carrascal con cédula número 5.487.119 y teléfono celular número 317 764 13 16, en calidad de propietario, presenta reclamación por los cobros por promedio generados en los períodos del 09-06-2025 al 05-08-2025 en donde se facturaron 190 kilovatios y del 11-04-2025 al 08-06-2025 en donde se facturaron 198 kilovatios. Al parecer el medidor se encuentra quemado, para lo cual el propietario autoriza cobro. Usuario manifiesta no tener correo electrónico. Se le informa que puede acercarse entre los días 03-12-2025 para recibir su respuesta de manera personal.</p>		
Decisión:	<p>Apreciado señor Roque Carrascal, 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>Una vez analizada su reclamación y verificada la información en nuestro sistema, se revisaron los períodos solicitados, correspondientes del 09-06-2025 al 05-08-2025, durante el cual se facturaron 190 kilovatios, y del 11-04-2025 al 08-06-2025, donde se facturaron 198 kilovatios. Estos consumos fueron calculados por promedio debido a que el medidor digital se encontraba quemado, situación que impedía la correcta toma de lectura. Además, durante la verificación se evidenció que la vivienda se encontraba habitada, condición que respalda el consumo registrado por promedio.</p> <p>De acuerdo con lo anterior, se generó la revisión técnica No. 32803179, ejecutada el 20-11-2025, en la cual se realizó visita al predio, verificándose que el medidor monofásico estaba quemado. Por tal motivo, se procedió a retirarlo e instalar un nuevo medidor monofásico suministrado por CENS. Se efectuó el sellado correspondiente, se dejó el servicio activo, se tomó registro fotográfico y el usuario aceptó el cobro. El medidor retirado fue entregado al</p>		

usuario.

Adicionalmente, se confirma que la facturación se efectuó conforme al Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes, específicamente la Cláusula 32A ¿ Determinación del consumo facturable para suscriptores o usuarios con medición individual, la cual establece:

4. Sin acción u omisión de las partes en un periodo de facturación:

Cuando, sin acción u omisión de las partes, no sea posible medir razonablemente los consumos durante un periodo de facturación, estos podrán determinarse con base en consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor o usuario, en consumos promedios de suscriptores o usuarios en circunstancias similares, o mediante aforos individuales del mismo suscriptor o usuario.

Asimismo, se contempla:

b. Daños ocasionados por descargas atmosféricas en el equipo de medida y sus elementos, siempre que estos hayan sido informados por el suscriptor o usuario y normalizados en el período correspondiente.

Con fundamento en la normativa citada y en la verificación técnica realizada, no es posible acceder a la reclamación presentada, por lo cual se confirman los consumos objeto de revisión.

El propósito de CENS es contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor. Por ello, las solicitudes de nuestros usuarios se atienden con responsabilidad, transparencia y calidez, dentro del marco normativo aplicable, integrado principalmente por la Ley 142 de 1994, las resoluciones de la CREG, el Contrato de Condiciones Uniformes y las disposiciones internas relativas a competencias, procedimientos y procesos.

Señor usuario, recuerde que puede contactarnos a través de nuestros canales digitales:

Página web: cens.com.co

Asesor virtual

Línea 115 desde Movistar

#515 desde Claro

Línea gratuita 018000414115

WhatsApp 323 231 5115

De esta manera podrá evitar desplazamientos que generan sobrecostos y afectan el medio ambiente. Sabemos que cada acción cuenta y qué juntos podemos hacer la diferencia. Ha sido un gusto atenderle. ¡Feliz día!

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: 0

Resuelto por:



MARIA FERNANDA BAYONA AREVALO
AGENTE DE SERVICIO