

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

20251030049354

San José De Cúcuta, 23 de Diciembre de 2025

Señor(a)
CARMEN ELENA MARTINEZ
KDX 310-060 KMT 84 - VDA KM 84
Teléfono 3143363821
Correo Electrónico
El Tarra, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 28079058 de 09 de Octubre de 2025
Número de cuenta 495622-7

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°: 28079058
Fecha del acto que se notifica: 12/12/2025

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>495622</u>
PETENTE:	<u>CARMEN ELENA MARTINEZ</u>
TIPO DE RESPUESTA:	<u>General</u> <input type="checkbox"/> <u>Acto</u> <input checked="" type="checkbox"/>
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>28079058 09/10/2026</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20251030049354 23/12/2025</u>
Fecha de fijación:	<u>27/01/2026</u>
Fecha de desfijación:	<u>02/02/2026</u>
Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 69 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 diligenciación concederá surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso."	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	28079058	Fecha de creación:	09/10/2025
Número de cuenta:	495622-7	Meses reclamados:	2
Peticionario:	CARMEN ELENA MARTINEZ		
Dirección:	KDX 310-060 KMT 84 - VDA KM 84		
Teléfono:	3143363821		
Municipio:	El Tarra	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	12/12/2025		
Causa del reclamo:	Cobros por promedio		
Detalle de lo solicitado:	<p>La señora Carmen Elena Martínez, identificada con cédula 60425044, en calidad de usuaria, reclama por consumo facturado por promedio de 265 kilovatios en el periodo del 25-06-2025 al 25-08-2025, manifiesta el equipo de medida presenta falla. No acepta costo de la revisión.</p> <p>Usuario manifiesta no tener correo electrónico. Se le informa que puede acercarse entre los días 31-10-2025 y 06-11-2025 para recibir su respuesta de manera personal.</p>		
Decisión:	<p>Estimada señora Carmen Elena,</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>Le informamos que, una vez analizada su reclamación y verificando nuestro sistema comercial, se evidenció que se facturó por promedio el consumo de 265 kilovatios en el periodo del 25-06-2025 al 25-08-2025, debido a que no fue posible realizar la toma de lecturas, ya que se encuentra con servicio directo de la red.</p> <p>Como parte del proceso de verificación, se generó la orden de inspección N.º 32663134, la cual fue ejecutada el 15 de octubre de 2025. Durante la visita, se ubicó el equipo de medida número 16809963 con el display apagado y equipo de medida número 20371854, también con el display apagado, además de presentar la caja sin tapa y colgando.</p> <p>Dado que se requiere una cuadrilla para realizar el cambio de ambos medidores monofásicos y normalizar el servicio a los usuarios, se reprogramó la revisión para la semana del 27 al 31</p>		

de octubre.

Por consiguiente, se generó periodo probatorio con el fin de realizar revisión especializada en terreno, mediante orden de inspección número 32735998, ejecutada el 6 de noviembre de 2025. Durante la visita técnica se identificó que el equipo de medida presentaba el display quemado y la caja en mal estado. Por tal motivo, se procedió a retirar el equipo y se instaló material nuevo: caja y medidor.

El servicio quedó normalizado y sellado en la tapa bornera y la caja.

De acuerdo con lo anteriormente expuesto, se confirma el consumo facturado de acuerdo con el Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes en la Cláusula 32A. - Determinación del consumo facturable para suscriptores o usuarios que cuenten con medición individual: Cuando exista medición individual se aplicarán las siguientes reglas:

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.

b. Por daños ocasionados por descargas atmosféricas en el equipo de medida y sus elementos (Ct_s y Pt_s), siempre y cuando estos hayan sido informados por el SUSCRIPtor o USUARIO y normalizados en el periodo correspondiente.

Con base en lo anterior, le informamos que no se accede a su reclamación.

En CENS, trabajamos con el propósito de contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor. Por ello, atendemos las solicitudes de nuestros usuarios con responsabilidad, transparencia y calidez, dentro del marco normativo aplicable, principalmente la Ley 142 de 1994, las resoluciones CREG, el contrato de condiciones uniformes de servicios públicos, y las disposiciones internas que rigen nuestros procedimientos y competencias.

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: 0

Resuelto por:



CLAUDIA PATRICIA PENARANDA LOP
AGENTE DE SERVICIO