

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

20261030000514

San José De Cúcuta, 07 de Enero de 2026

Señor(a)

ROSA CANDIDA DIAZ

CRA ZULIA 10-133 - CERRO DE LA CRUZ
Teléfono 3125636568
Correo Electrónico
San José De Cúcuta, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 28831999 de 09 de Diciembre de 2025
Número de cuenta 29113-2

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°: 28831999
Fecha del acto que se notifica: 26-12-2025

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,



Yulitza Geraldin Santos Guerre
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	29113
PETENTE:	<u>ROSA CANDIDA DIAZ</u>
TIPO DE RESPUESTA:	General <input type="checkbox"/> Acto <input checked="" type="checkbox"/>
RADICADO ENTRADA / FECHA:	28831999 09/12/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030000514 07/01/2026
Fecha de fijación:	20/01/2026
Fecha de desfijación:	26/01/2026
<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."</small>	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso Nº:	28831999	Fecha de creación:	09/12/2025
Número de cuenta:	29113-2	Meses reclamados:	1
Peticionario:	ROSA CANDIDA DIAZ		
Dirección:	CRA ZULIA 10-133 - CERRO DE LA CRUZ		
Teléfono:	3125636568		
Municipio:	San José De Cúcuta	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	26/12/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado:	<p>La señora Rosa Cándida Diaz identificada con cédula 24029772, en calidad de usuaria manifiesta inconformidad por el consumo de 349 kilovatios correspondientes al periodo de 21-10-2025 al 20-11-2025, usuaria manifiesta tener los mismos electrodomésticos, informa que no se explica porque ha subido tanto el consumo.</p>		
Decisión:	<p>Estimada señora Rosa Cándida Diaz,</p> <p>Le saludamos y agradecemos en primera medida la oportunidad que nos brinda de conocer sus inquietudes. Para CENS es muy importante escuchar las necesidades de sus clientes y usuarios, es por esto que las atendemos con toda la responsabilidad que se merecen quienes son la razón de ser de esta empresa; Diseñando soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas.</p> <p>De acuerdo con el contenido de su reclamación identificado en el asunto y una vez verificado nuestro sistema comercial, se procedió a analizar inconformidad por el consumo o producción de la factura de 349 kilovatios correspondiente al periodo del 21 de octubre de 2025 al 20 de noviembre de 2025, le daremos respuesta en los siguientes términos:</p> <p>Después de revisar el consumo facturado para el período del 21 de octubre de 2025 al 20 de noviembre de 2025, que asciende a 349 kilovatios, podemos confirmar que este presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 277 kilovatios. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 12 períodos facturados, basados en lecturas reales.</p> <p>Conforme al capítulo 5, cláusula 32C, literal 3, del Contrato de Prestación de Servicios con</p>		

Condiciones Uniformes CENS, y en garantía del cumplimiento del debido proceso, nuestro sistema comercial registra que el día 15 de diciembre la empresa llevó a cabo esta revisión número 32898521 por desviación significativa en la cual se informa:

Durante la visita se evidencia medidor en fachada con una carga de F1 4.6 amperios, se observa medidor en buen estado, se evidencia un aforo de 2 neveras, 3 ventiladores, 11 bombillos, 1 televisor, 1 lavadora. Se recomienda realizar un debido mantenimiento a las neveras, ya que estas están generando un alto consumo y de esta manera mejore el consumo. Se verifica lectura posterior la facturada siendo esta mayor (9522).

Finalmente, aprovechamos para compartirle algunas recomendaciones que pueden ayudarle a hacer un uso más eficiente de la energía en su hogar.

Le sugerimos desconectar los electrodomésticos que no esté utilizando, aprovechar la luz natural durante el día, usar bombillos LED, utilizar la lavadora con cargas completas y preferir electrodomésticos con sello de eficiencia energética, es pertinente recordar que el consumo de energía es directamente proporcional al uso de los electrodomésticos y tomascorrientes en el inmueble. Por ello, se recomienda hacer uso racional y adecuado del servicio, tomando acciones eficaces para evitar el aumento del consumo de energía en el inmueble.

También es útil revisar que los equipos como neveras y aires acondicionados estén en buen estado, ya que un mal funcionamiento puede aumentar el consumo sin notarlo. Pequeñas acciones como estas pueden generar un ahorro significativo en su factura mensual, adicionalmente le sugerimos revisar periódicamente el funcionamiento de sus equipos eléctricos y las conexiones.

Teniendo en cuenta lo anterior, le informamos de manera respetuosa que esta electrificadora confirma el consumo facturado del periodo objeto de reclamación.

Quedamos atentos si requiere más información o desea que le apoyemos con otra inquietud.

Ha sido un verdadero gusto poder atenderle.

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: 316,513

Resuelto por:



YEIMY ANDREA JIMENEZ MORENO
AGENTE DE SERVICIO