

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

20261030004087

San José De Cúcuta, 05 de Febrero de 2026

Señor(a)
JHON JAIRO FLOREZ MALAGON
AVE 6B 16A 69 - TIERRA LINDA
Teléfono 3102507386
Correo Electrónico
Los Patios, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 29212204 de 13 de Enero de 2026
Número de cuenta 83983-3

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°: 29212204
Fecha del acto que se notifica: 26-01-2026

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:	83983
PETENTE:	<u>JHON JAIRO FLOREZ MALAGON</u>
TIPO DE RESPUESTA:	<input checked="" type="checkbox"/> General <input type="checkbox"/> Acto
RADICADO ENTRADA / FECHA:	29212204 13/01/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030004087 05/02/2026
Fecha de fijación:	13/02/2026
Fecha de desfijación:	19/02/2026
<small>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 notificación se concederá surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso."</small>	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso Nº:	29212204	Fecha de creación:	13/01/2026			
Número de cuenta:	83983-3	Meses reclamados:	1			
Peticionario:	JHON JAIRO FLOREZ MALAGON					
Dirección:	AVE 6B 16A 69 - TIERRA LINDA					
Teléfono:	3102507386					
Municipio:	Los Patios	Departamento:	Norte de Santander			
Fecha respuesta:	26/01/2026					
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura					
Detalle de lo solicitado:	<p>El señor Jhon Jairo Flórez Malagón identificado con cédula 1093738797 expedida en Cúcuta, celular 3102507386 - 3118624831, en calidad de usuario del servicio se presenta a interponer reclamo por 142 kilovatios en el periodo 26/11/2025 al 26/12/2025, no allega lectura, indica que el consumo aumenta sin causa y justificación. Cliente indica que el medidor funcionarios tienen manipulado el medidor y por eso aumenta el consumo. Cliente manifiesta no tener correo.</p>					
Decisión:	Apreciado señor Jhon Jairo Flórez Malagón					
<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>Se informa que hemos recibido su reclamación y antes de brindarle una respuesta, le informamos que los procedimientos realizados por CENS S.A. E.S.P., se efectúan y/o realizan con base a las normas de servicios públicos domiciliarias contempladas en la Ley 142 y 143 de 1994, el contrato de Prestación del Servicio con Condiciones Uniformes con CENS S.A. E.S.P.</p>						
<p>En relación con su reclamación, identificada en el asunto, y que se refiere a la inconformidad por el consumo o producción de la factura con consumo de 142 kilovatios del periodo del 26/11/2025 al 26/12/2025, le daremos respuesta en los siguientes términos:</p>						
<p>Le informamos que de conformidad con la cláusula 32B ¿ Investigación de desviación significativa; numeral 1 del contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes</p>						

donde se establece el procedimiento para la variación del consumo que esté por encima o por debajo de los límites, ante la cual se puede determinar que para este cliente basado en el periodo objeto de reclamo del 26/11/2025 al 26/12/2025 por 142 kilovatios, podemos verificar e identificar que se presentó una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 114.53 kilovatios, nos permitimos dar a conocer que este límite al que se hace referencia se establece realizando validación y análisis de los consumos reales registrados durante los últimos 12 períodos facturados, basados en lecturas reales tomadas en terreno.

De conformidad con lo enunciado y ante el cumplimiento al Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes, y lo definido en la resolución CREG 105 007 2024, en donde se modifican transitoriamente los artículos 37 y 38 de la resolución 108 de 1997, dado que la desviación supera el límite permitido, la empresa estaba obligada a realizar una revisión para determinar la causa de la desviación, de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

Así mismo, de conformidad con el capítulo 5, cláusula 32C, literal 1, del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes de CENS, y en garantía del cumplimiento del debido proceso, nuestro sistema comercial registra que el día 26-12-2025 bajo revisión Nro. 32963252, se verifica la correcta toma de lectura de 62084 del medidor con serial Nro.9021109 marca KRI - KRIZIK, por lo que se determina que el aumento en el consumo está entre el límite de consumo de subsistencia.

Para dar alcance a la reclamación presentada y a la desviación significativa, superando el límite de consumo, se genera de revisión técnica Nro. 33022340, efectuada el día 16-01-2026, en la cual se obtuvo el siguiente reporte:

- Se llega al sitio, se tocó varias veces; nadie salió, usuario ausente al momento de la visita. Se observa medidor en fachada en buen estado con sellos y tapa bornera conforme. Se toma carga por la fase 1 de 1.8 amperios; en el sitio funciona vivienda familiar. Se realiza llamada telefónica al número suministrado en la reclamación 3102507386, la cual no contesta.

De acuerdo con lo anterior, se procede confirmar que el consumo facturado durante el periodo objeto de la reclamación, del 26/11/2025 al 26/12/2025 con un consumo de 142 kilovatios, corresponde a las diferencias de lecturas tomadas en terreno en cada ciclo de facturación. Por lo que nuestra empresa decide no acceder a su reclamación.

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 normativas internas asociadas a competencia para resolver, procedimientos y procesos.

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: 169,423

Resuelto por:



MONICA E. SANTANDER GELVEZ
AGENTE DE SERVICIO