

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030006907

7200
CE7214

XXX, 26 de Febrero de 2026

Señor(a)
JOSE JUAQUIN JAIMES
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX, XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 29517207 de 02 de Febrero de 2026
Número de cuenta XXX

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°: 29517207
Fecha del acto que se notifica: 16/02/2026

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,

Carolína García

Omaira Carolina Garcia Ortiz
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	JOSE JUAQUIN JAIMES
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	29517207 02/02/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030006907 26/02/2026
Fecha de fijación:	11/03/2026
Fecha de desfijación:	17/03/2026
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 N°: 29517207	Fecha de creación: 02/02/2026
Número de cuenta: XXX	Meses reclamados: 1
Petionario: JOSE JUAQUIN JAIMES	
Dirección: XXX	
Teléfono: XXX	
Municipio: XXX	Departamento: XXX
Fecha respuesta: 16/02/2026	
Causa del reclamo: Inconformidad con el consumo o producción factura	
Detalle de lo solicitado: El señor José Joaquín Jaimes, identificado con cédula 1.093.791.461, celular XXX, en calidad de usuario, manifiesta inconformidad por el consumo de 305 kWh, correspondiente al periodo del 16 de diciembre de 2025 al 15 de enero de 2026. El usuario indica que cuenta con los mismos electrodomésticos de siempre y que únicamente utiliza una nevera, un ventilador y un televisor, por lo cual no se explica el aumento presentado en el consumo.	
Decisión: Estimado señor Jose Joaquin Jaimes, Le saludamos y agradecemos en primera medida la oportunidad que, nos brinda 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 merecen quienes son la razón de ser de esta empresa; Diseñando soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas. En relación con su reclamación, identificada en el asunto, y que se refiere a la inconformidad por el consumo o producción de la factura de 305 kilovatios correspondiente al período del 16 de diciembre de 2025 al 15 de enero de 2026, le daremos respuesta en los siguientes términos: Después de revisar el consumo facturado para el período 16 de diciembre de 2025 al 15 de enero de 2026, que asciende a 305 kilovatios, podemos confirmar que este presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 288 kilovatios. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 12 períodos facturados, basados en lecturas reales ya que, se establecen por la diferencia de lecturas de un período a otro.	

Dado que la desviación supera el límite permitido, la empresa está obligada a realizar una revisión previa a la facturación para determinar la causa de la desviación, de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994. Conforme al capítulo 5, cláusula 32C, literal 3, del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes CENS, y en garantía del cumplimiento del debido proceso, nuestro sistema comercial registra que el día 07 de febrero del año 2025 la empresa llevó a cabo esta revisión número 33112061 por desviación significativa en la cual se informa:

Se llega al sitio se evidencia una vivienda familiar, se observa medidor en buen estado, se observa nevera antigua dentro del predio, no se detentan fugas de energía, se realiza toma de carga de 1.3 amperios a sus electrodomésticos, se le informa al usuario quien manifiesta no realizar pruebas técnicas a sus equipos de medida. Se verifica la lectura posterior, siendo esta 17506.

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 tomacorrientes 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 informarnos 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.

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: 187,976



Resuelto por: YEIMY ANDREA JIMENEZ MORENO
A GENTE DE SERVICIO