

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 29 de Octubre de 2025

20251030042045

Señor(a)
NANCY YASMIN CARRILLO ORELLANOS
AVE 3 1-36 - MOTILONES
Teléfono 3223020688
Correo Electrónico
San José De Cúcuta, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 28005834 de 03 de Octubre de 2025
Número de cuenta 314868-9

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°: 28005834
Fecha del acto que se notifica: 20-10-2025

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:	314868
PETENTE:	NANCY YASMIN CARRILLO ORELLANOS
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	28005834 03/10/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030042045 29/10/2025
Fecha de fijación:	07/11/2025
Fecha de desfijación:	13/11/2025
Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 83 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."	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	28005834	Fecha de creación:	03/10/2025
Número de cuenta:	314868-9	Meses reclamados:	1
Peticionario:	NANCY YASMIN CARRILLO ORELLANOS		
Dirección:	AVE 3 1-36 - MOTILONES		
Teléfono:	3223020688		
Municipio:	San José De Cúcuta	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	20/10/2025		
Causa del reclamo:	Cobros por conexión, reconexión, reinstalación		
Detalle de lo solicitado: La señora Nancy Yasmin Carrillo Orellanos, identificada con cédula de ciudadanía No. 60.351.655 y número de contacto (322) 302 0688, en calidad de usuaria del servicio de energía, manifiesta inconformidad con el cobro por concepto de reconexión por valor de \$60.060, indicando que realizó el pago el día 19/09/2025 a las 11:05:59 a. m. por valor de \$274.795, y que la suspensión del servicio se efectuó el día 20/09/2025. La usuaria presenta comprobante de pago original. Usuario manifiesta no tener correo electrónico. Se le informa que puede acercarse entre los días 27/10/2025 y 31/10/2025 para recibir su respuesta de manera personal.			
Decisión: Estimada señora Nancy Yasmin Carrillo, 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. En atención a su solicitud, nos permitimos informarle que, luego de analizar su reclamación y verificar la información en nuestro sistema comercial, se evidenció que el cobro por valor de \$60.060, correspondiente al concepto de reconexión del servicio e incluido en la factura N.º 1085315791, correspondiente al periodo 21/08/2025 al 20/09/2025, fue aplicado de manera incorrecta. De acuerdo con lo validado en el comprobante de pago adjunto a su solicitud, el pago se efectuó el 19 de septiembre de 2025, mientras que la suspensión del servicio se ejecutó el 20 de septiembre de 2025, es decir, posterior al pago. Por tal motivo, se realiza el ajuste por valor de -\$60.060 correspondiente al concepto mencionado. En consecuencia, se accede a su			

reclamación y se modifica el valor objeto del reclamo.

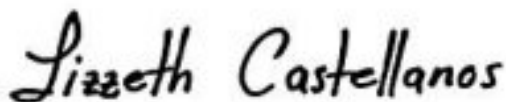
Le reiteramos nuestro interés en prestar un servicio ajustado a las necesidades de nuestros clientes y usuarios, por eso recuerda que puedes contactarnos a través de nuestros canales digitales y así evitar desplazamientos que le generan sobre costos y contaminan nuestro planeta. Sabemos que toda acción cuenta y que juntos podemos hacer la diferencia. ¡Feliz día!

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.

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:



LIZZETH ANDREA CASTELLANOS CAL
AGENTE DE SERVICIO