



**NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS**  
20251030046828

7200  
CE7214

San José De Cúcuta, 04 de Diciembre de 2025

Señor(a)

**LUIS CARLOS ALVAREZ**

NOA MNZ AD LTE 18 - LA FORTALEZA  
Teléfono 3155125170  
Correo Electrónico  
San José De Cúcuta, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 28381908 de 04 de Noviembre de 2025  
Número de cuenta 1003852-4

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°: 28381908  
Fecha del acto que se notifica: 4/12/2025

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 Parada.*

Angelica Isabel Parada Mendez  
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

	<b>FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.</b>
NÚMERO USUARIO:	1003852
PETENTE:	<u>LUIS CARLOS ALVAREZ</u>
TIPO DE RESPUESTA:	General <input type="checkbox"/> Acto <input checked="" type="checkbox"/>
RADICADO ENTRADA / FECHA:	28381908 04/11/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030046828 04/12/2025
Fecha de fijación:	12/12/2025
Fecha de desfijación:	18/12/2025
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 Nº:	28381908	Fecha de creación:	04/11/2025
Número de cuenta:	1003852-4	Meses reclamados:	1
Peticionario:	LUIS CARLOS ALVAREZ		
Dirección:	NOA MNZ AD LTE 18 - LA FORTALEZA		
Teléfono:	3155125170		
Municipio:	San José De Cúcuta	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	24/11/2025		
Causa del reclamo:	Pago sin abono a cuenta		
Detalle de lo solicitado:	<p>El señor Luis Carlos Álvarez, celular 3155125170, en calidad de usuario, presenta reclamación, ya que el día 01 de noviembre 2025 realizó una recarga de \$33.560, pero no registra en sistema el valor y tampoco se generó pin. Solicita validar el caso detalladamente y la devolución de los kW. Se adjunta comprobante de pago al proceso. No autoriza revisión de medidor y solicita notificación a la vivienda Manzana AD Lote 18 La fortaleza</p>		
Decisión:	<p>Estimado señor Luis Carlos,</p> <p>Le saludamos cordialmente y agradecemos la oportunidad que nos brinda de conocer su solicitud, con el propósito de ofrecerle una respuesta clara y ajustada a sus necesidades.</p> <p>Tras realizar la validación correspondiente con el área encargada, nos permitimos informarle que el pago por valor de \$33.560, efectuado el 01-11-2025, no fue aplicado a su servicio. Este pago quedó registrado para otro usuario, de acuerdo con la siguiente información:</p> <p>Usuario: 1031260</p> <p>Nombre: Luis Carlos Álvarez Gutiérrez</p> <p>Número de medidor: 14367071777</p> <p>PIN: 40467708195593398604</p> <p>Con base en estos hallazgos, lamentamos informarle que no es posible acceder a su solicitud de reconocimiento del pago, dado que el valor fue acreditado correctamente al usuario al que</p>		

correspondía la transacción.

Agradecemos sinceramente su paciencia y comprensión mientras realizábamos esta verificación. Estamos comprometidos en brindarle un servicio claro y oportuno, y continuaremos trabajando para evitar que se presenten situaciones similares.

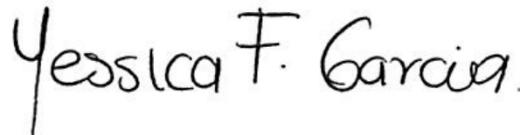
El propósito de CENS es contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor. Por ello, las solicitudes de nuestros usuarios las atendemos con responsabilidad, transparencia y calidez, dentro del marco normativo aplicable, principalmente la Ley 142 de 1994, las resoluciones CREG, el contrato de condiciones uniformes y nuestras disposiciones internas.

Ha sido un gusto atenderle. Si requiere información adicional o apoyo en otro proceso, quedamos atentos para acompañarle.

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:



YESSICA FERNANDA GARCIA ORTIZ

AGENTE DE SERVICIO