

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

20251030047759

San José De Cúcuta, 11 de Diciembre de 2025

Señor(a)
DANNA MARCELA CABARCAS
KDX 15 - 3 - CGTO EL DIQUE
Teléfono 3027181903
Correo Electrónico
Morales, Bolívar

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 28616964 de 21 de Noviembre de 2025
Número de cuenta 441397-8

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°: 28616964
Fecha del acto que se notifica: 28/11/2025

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 Isabel Parada Mendez
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	<u>441397</u>
PETENTE:	<u>DANNA MARCELA CABARCAS</u>
TIPO DE RESPUESTA:	<input checked="" type="checkbox"/> General <input type="checkbox"/> Acto <input checked="" type="checkbox"/> X
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>28616964 21/11/2025</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20251030047759 11/12/2025</u>
Fecha de fijación:	<u>07/01/2026</u>
Fecha de desfijación:	<u>14/01/2026</u>
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:	28616964	Fecha de creación:	21/11/2025
Número de cuenta:	441397-8	Meses reclamados:	1
Peticionario:	DANNA MARCELA CABARCAS		
Dirección:	KDX 15 - 3 - CGTO EL DIQUE		
Teléfono:	3027181903		
Municipio:	Morales	Departamento:	Bolívar
Fecha respuesta:	28/11/2025		
Causa del reclamo:	Cobros por conexión, reconexión, reinstalación		
Detalle de lo solicitado:	<p>La señora Danna Marcela Cabarcas, con cédula 1007676627, celular 3027181903, en calidad de usuaria del servicio, presenta inconformidad con el cobro por concepto de reconexión del servicio por valor de \$60.060, registrado en el periodo del 12/10/2025 al 11/11/2025, cliente manifiesta que en ningún momento le realizaron suspensión del servicio, por lo cual requiere el respectivo análisis y ajuste de dicho valor. No autoriza costo de la revisión al equipo de medida. Usuario manifiesta no tener correo electrónico. Se le informa que puede acercarse entre los días 15 y 19 de diciembre de 2025 para recibir su respuesta de manera personal.</p>		
Decisión:	<p>Apreciada señora Danna Cabarcas,</p> <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>Teniendo en cuenta que su solicitud identificada en el asunto se refiere a la inconformidad con el cobro por concepto de reconexión del servicio por valor de \$60.060, facturado en el periodo comprendido del 12/10/2025 al 11/11/2025, daremos respuesta en los siguientes términos:</p> <p>Le informamos que, tras analizar su reclamación y verificar nuestro sistema comercial, se confirmó que el cobro por valor de \$60.060 es correcto. Este valor corresponde al cargo por reconexión del servicio. Debido a que el día 21 de julio de 2025, se ejecutó orden de suspensión bajo inspección No. 32318939, donde se visita inmueble y se le informa al usuario que baje las protecciones de la vivienda y se procedió a suspender de medidor. Posteriormente, una vez realizado el pago de la factura, como consecuencia se generó inspección No. 32771301 y el día 5 de noviembre de 2025, se visita inmueble y se encuentra</p>		

servicio reconectado desde el medidor, por lo que se verificó la conexión y se ajusta conforme al procedimiento operativo.

De acuerdo con lo anterior, no se accede a su reclamación y se confirma el cobro de \$60.060 facturado durante el período objeto de la reclamación, correspondiente a la reconexión del servicio.

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 para evitar desplazamientos que generan costos adicionales y contribuyen a la contaminación de nuestro planeta. Sabemos que toda acción cuenta y qué 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.

Ha sido un 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: 22,817

Resuelto por:



YERSON ANDRES VARGAS CHAPARRO
AGENTE DE SERVICIO